

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

FACULTAD DE EDUCACIÓN

UNIDAD DE POST GRADO

**Bases para implementar círculos de calidad como
herramienta de apoyo para la formación profesional de
los estudiantes y la labor de los docentes de la Facultad
de Educación en la UNMSM**

TESIS

para optar el grado académico de Magíster en Educación con mención en
Docencia en el Nivel Superior

AUTOR

Julia Judith Quispe Supo

Lima – Perú

2008



Asesor: **DR. MANUEL GÓNGORA PRADO**



A los que bregan por una mejor
Calidad de la Educación.



LISTA DE FIGURAS

Figura 1	Círculo Deming o Ciclo PECA	41
Figura 2	La Trilogía de Juran	48
Figura 3	Los tres procesos universales de la gestión para la calidad	48
Figura 4	El proceso del Círculo de Calidad	62
Figura 5	Organigrama de los Círculos de Calidad	69
Figura 6	Cuadro de técnica de brainstorming o tormenta de ideas	80
Figura 7	Ejemplo de Diagrama Causa y Efecto	81
Figura 8	Ejemplo de Diagrama Causa y Efecto	82
Figura 9	Ejemplo de Diagrama General de Causa y Efecto	84



LISTA DE GRÁFICOS Y CUADROS

Grafico 01	Composición de la muestra por género, estudiantes del VIII Ciclo	114
Gráfico 02	Resultado de la pregunta número 1, del Indicador Herramientas y Metodologías de la Calidad	115
Gráfico 03	Resultado de la pregunta número 2, del Indicador Herramientas y Metodologías de la Calidad	116
Gráfico 04	Resultado de la pregunta número 3, del Indicador Herramientas y Metodologías de la Calidad	117
Cuadro 05	Resultado de la pregunta número 4, del Indicador Herramientas y Metodologías de la Calidad	117
Gráfico 06	Resultado de la pregunta número 5, del Indicador Herramientas y Metodologías de la Calidad	118
Gráfico 07	Resultado de la pregunta número 6, del Indicador Trabajo en Grupo	119
Gráfico 08	Resultado de la pregunta número 7, del Indicador Trabajo en Grupo	120
Gráfico 09	Resultado de la pregunta número 8, del Indicador Trabajo en Grupo	121
Gráfico 10	Resultado de la pregunta número 9, del Indicador Trabajo en Grupo	122
Gráfico 11	Resultado de la pregunta número 10, del Indicador Trabajo en Grupo	123
Gráfico 12	Resultado de la pregunta número 11, del Indicador Solución de Problemas	124



Gráfico 13	Resultado de la pregunta número 12, del Indicador Solución de Problemas	125
Gráfico 14	Resultado de la pregunta número 13, del Indicador Solución de Problema	125
Gráfico 15	Resultado de la pregunta número 14, del Indicador Solución de problemas	126
Gráfico 16	Resultado de la pregunta número 15, del Indicador Solución de Problemas	127
Gráfico 17	Composición de la muestra por género, estudiantes del X Ciclo	128
Gráfico 18	Resultado de la pregunta número 1, del Indicador Herramientas y Metodologías de la Calidad	129
Cuadro 19	Resultado de la pregunta número 2, del Indicador Herramientas y Metodologías de la Calidad	130
Gráfico 20	Resultado de la pregunta número 3, del Indicador Herramientas y Metodologías de la Calidad	131
Cuadro 21	Resultado de la pregunta número 4, del Indicador Herramientas y Metodologías de la Calidad	131
Gráfico 22	Resultado de la pregunta número 5, del Indicador Herramientas y Metodologías de la Calidad	132
Gráfico 23	Resultado de la pregunta número 7, del Indicador Trabajo en Grupo	133
Gráfico 24	Resultado de la pregunta número 8, del Indicador Trabajo en Grupo	134
Gráfico 25	Resultado de la pregunta número 9, del Indicador Trabajo en Grupo	135
Gráfico 26	Resultado de la pregunta número 10, del Indicador Trabajo en Grupo	136



Gráfico 27	Resultado de la pregunta número 10, del Indicador Trabajo en Grupo	137
Gráfico 28	Resultado de la pregunta número 11, del Indicador Solución de Problemas	138
Gráfico 29	Resultado de la pregunta número 12, del Indicador Solución de Problemas	139
Gráfico 30	Resultado de la pregunta número 13, del Indicador Solución de Problema	140
Gráfico 31	Resultado de la pregunta número 14, del Indicador Solución de problemas	141
Gráfico 32	Resultado de la pregunta número 15, del Indicador Solución de Problemas	142
Grafico 33	Composición de la muestra por género, estudiantes del VIII Ciclo	143
Gráfico 34	Resultado de la pregunta número 1, del Indicador Formación Especializada	144
Gráfico 35	Resultado de la pregunta número 2, del Indicador Formación Especializada	145
Gráfico 36	Resultado de la pregunta número 3, del Indicador Formación Especializada	146
Gráfico 37	Resultado de la pregunta número 4, del Indicador Formación Especializada	147
Gráfico 38	Resultado de la pregunta número 5, del Indicador Investigación	148
Gráfico 39	Resultado de la pregunta número 6, del Indicador Investigación	149
Gráfico 40	Resultado de la pregunta número 7, del Indicador Investigación	150
Gráfico 41	Resultado de la pregunta número 8, del Indicador Investigación	151
Gráfico 42	Resultado de la pregunta número 9, del Indicador Pedagogía	152



Gráfico 43	Resultado de la pregunta número 10, del Indicador Pedagogía	153
Gráfico 44	Resultado de la pregunta número 11, del Indicador Pedagogía	154
Gráfico 45	Resultado de la pregunta número 12, del Indicador Pedagogía	155
Gráfico 46	Resultado de la pregunta número 13, del Indicador Plan Curricular	156
Gráfico 47	Resultado de la pregunta número 14, del Indicador Plan Curricular	157
Gráfico 48	Resultado de la pregunta número 15, del Indicador Plan Curricular	158
Gráfico 49	Resultado de la pregunta número 16, del Indicador Plan Curricular	159
Gráfico 50	Resultado de la pregunta número 17, del Indicador Prácticas Pre-Profesionales	160
Gráfico 51	Resultado de la pregunta número 18, del Indicador Prácticas Pre-Profesionales	161
Gráfico 52	Resultado de la pregunta número 19, del Indicador Prácticas Pre-Profesionales	161
Gráfico 53	Resultado de la pregunta número 20, del Indicador Prácticas Pre-Profesionales	162
Gráfico 54	Composición de la muestra por género, estudiantes del X Ciclo	163
Gráfico 55	Resultado de la pregunta número 1, del Indicador Formación Especializada	164
Gráfico 56	Resultado de la pregunta número 2, del Indicador Formación Especializada	165
Gráfico 57	Resultado de la pregunta número 3, del Indicador Formación Especializada	166
Gráfico 58	Resultado de la pregunta número 4, del Indicador Formación Especializada	167



Gráfico 59	Resultado de la pregunta número 5, del Indicador Investigación	168
Gráfico 60	Resultado de la pregunta número 6, del Indicador Investigación	169
Gráfico 61	Resultado de la pregunta número 7, del Indicador Investigación	170
Gráfico 62	Resultado de la pregunta número 8, del Indicador Investigación	171
Gráfico 63	Resultado de la pregunta número 9, del Indicador Pedagogía	172
Gráfico 64	Resultado de la pregunta número 10, del Indicador Pedagogía	173
Gráfico 65	Resultado de la pregunta número 11, del Indicador Pedagogía	174
Gráfico 66	Resultado de la pregunta número 12, del Indicador Pedagogía	175
Gráfico 67	Resultado de la pregunta número 13, del Indicador Plan Curricular	176
Gráfico 68	Resultado de la pregunta número 14, del Indicador Plan Curricular	177
Gráfico 69	Resultado de la pregunta número 15, del Indicador Plan Curricular	177
Gráfico 70	Resultado de la pregunta número 16, del Indicador Plan Curricular	178
Gráfico 71	Resultado de la pregunta número 17, del Indicador Prácticas Pre-Profesionales	179
Gráfico 72	Resultado de la pregunta número 18, del Indicador Prácticas Pre-Profesionales	180
Gráfico 73	Resultado de la pregunta número 19, del Indicador Prácticas Pre-Profesionales	181
Gráfico 74	Resultado de la pregunta número 20, del Indicador Prácticas Pre-Profesionales	182
Grafico 75	Composición de la muestra por género, Docentes	183
Gráfico 76	Resultado de la pregunta número 1, del Indicador Herramientas y Metodologías de la Calidad	184



Cuadro 77	Resultado de la pregunta número 2, del Indicador Herramientas y Metodologías de la Calidad	185
Cuadro 78	Resultado de la pregunta número 3, del Indicador Herramientas y Metodologías de la Calidad	185
Gráfico 79	Resultado de la pregunta número 4, del Indicador Herramientas y Metodologías de la Calidad	186
Cuadro 80	Resultado de la pregunta número 5, del Indicador Herramientas y Metodologías de la Calidad	186
Gráfico 81	Resultado de la pregunta número 6, del Indicador Trabajo en Grupo	187
Gráfico 82	Resultado de la pregunta número 7, del Indicador Trabajo en Grupo	188
Gráfico 83	Resultado de la pregunta número 8, del Indicador Trabajo en Grupo	189
Gráfico 84	Resultado de la pregunta número 9, del Indicador Trabajo en Grupo	189
Gráfico 85	Resultado de la pregunta número 10, del Indicador Trabajo en Grupo	190
Gráfico 86	Resultado de la pregunta número 11, del Indicador Solución de Problemas	191
Gráfico 87	Resultado de la pregunta número 12, del Indicador Solución de Problemas	192
Gráfico 88	Resultado de la pregunta número 13, del Indicador Solución de Problema	193
Gráfico 89	Resultado de la pregunta número 14, del Indicador Solución de problemas	193
Gráfico 90	Resultado de la pregunta número 15, del Indicador Solución de Problemas	194



ÍNDICE

	Pág.
Lista de figuras	
Lista de gráficos y cuadros	
Índice	
Resumen	
Introducción	

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.	Fundamentación del problema	18
1.1	Preguntas de la investigación	23
1.1.1	Pregunta general	
1.1.2	Pregunta específica	
2.	Objetivos	24
2.1	Objetivos generales	
2.2	Objetivos específicos	
3.	Justificación	25
4.	Alcances y limitaciones	25
5.	Formulación de las hipótesis	26
5.1	Hipótesis general	
5.2	Hipótesis específica	
6.	Identificación de la variable	27

CAPITULO II: MARCO TEORICO

1.	Antecedentes de la investigación	29
2.	Bases teóricas	32
2.1	Historia de la calidad	32
2.2	Concepto de calidad	37
2.3	Concepto de Calidad Total	39
2.4	Exponentes de la calidad	40
2.4.1	William Edward Deming	41
2.4.2	Joseph M. Juran	46



2.4.3	Philip B. Crosby	50
2.4.4	Masaaki Imai	54
2.4.5	Kaoru Ishikawa	58
2.5	Importancia de los Círculos de Calidad en las Instituciones de Educación Superior	85
2.6	Calidad en la Educación Superior	86
2.7	La globalización y la Educación Superior	89
2.8	Formación profesional	91
3.	Definición conceptual de términos	97

CAPITULO III: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

1.	Tipo y Diseño de la Investigación	103
2.	Operacionalización de variables	104
3.	Población y muestra	107
4.	Instrumento para la recolección de datos	110

CAPITULO IV: TRABAJO DE CAMPO E INTERPRETACION DE RESULTADOS

1.	Interpretación de resultados del cuestionario: Círculos de Calidad aplicada a los estudiantes del VIII Ciclo	114
2.	Interpretación de resultados del cuestionario Círculos de Calidad aplicada a los estudiantes del X Ciclo	128
3	Interpretación de resultados del cuestionario: Formación Profesional aplicada a los estudiantes del VIII Ciclo	143
4	Interpretación de resultados del cuestionario: Formación Profesional aplicada a los estudiantes del X Ciclo	163
5.	Interpretación de resultados del cuestionario: Círculos de Calidad aplicada a los Docentes	183
6.	Análisis y discusión de los resultados	195

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFIA

ANEXOS



RESUMEN

La presente investigación está orientada a fundamentar la importancia de implementar los Círculos de Calidad como herramienta de apoyo para mejorar la formación profesional de los estudiantes y la labor de los docentes, ésta para fines concretos se aplicó en la Escuela Académico Profesional de Educación de la UNMSM.

Las preguntas de la investigación a las que el estudio responde es: ¿Cuál es la importancia de implementar los Círculos de Calidad como herramienta de apoyo para mejorar la formación profesional de los estudiantes y la labor de los docentes de la Facultad de Educación en la UNMSM?

El estudio tiene como objetivo central analizar y fundamentar la importancia de implementar los Círculos de Calidad como herramienta de apoyo para mejorar la formación profesional de los estudiantes y la labor de los docentes.

Se presenta una hipótesis general que plantea: La implementación de los Círculos de Calidad como herramienta de apoyo tiene importancia para mejorar la formación profesional de los estudiantes y la labor de los docentes en la Facultad de Educación de la UNMSM.

La variable de estudio por las características que presenta la investigación, es univariable: Círculos de Calidad como herramienta de apoyo para mejorar la formación profesional de los estudiantes y la labor de los docentes, para esta variable se consideran 3 indicadores: Herramientas y metodologías de la Calidad, Trabajo en Grupo, Solución de Problemas y un componente: Formación profesional con sus respectivos indicadores: Formación especializada, Investigación, Pedagogía, Plan Curricular, Prácticas Pre-profesionales.

Respecto a la tipificación de la investigación, ésta se realiza dentro del marco de la investigación EXPLORATORIO O SURVEY (el objetivo es examinar un



problema poco estudiado o no analizado antes), es NO EXPERIMENTAL (por que se realiza sin manipular la variable).

La población estuvo formada por estudiantes del VIII y X ciclo de todas las especialidades, correspondiente al semestre académico 2007-II, y, por los profesores de la Facultad de Educación de la UNMSM. Respecto a los estudiantes se ha tomado en consideración a los alumnos del los último ciclos por tener en cuenta que ya están a punto de culminar la carrera, y podemos deducir que poseen criterios valorativos sobre el nivel alcanzado en su formación profesional. El tipo de muestro empleado es No Probabilista Espontánea.

La técnica utilizada para la recolección de la información es la encuesta y los instrumentos utilizados son el cuestionario sobre: Círculos de Calidad, aplicado a los docentes y estudiantes y el cuestionario sobre formación profesional para conocer las características de los estudiantes de los últimos ciclos.

La interpretación de los resultados se presenta a través de los cuadros y gráficos, con la finalidad de contrastar los objetivos y la hipótesis de la investigación.

La conclusión fundamental a la que se llega, es que los estudiantes y docentes manifiestan su conformidad con la capacitación sobre las herramientas de la calidad, así como su aceptación a integrar los círculos de calidad, para mejorar la formación profesional (Gráficos 06 y 22, Cuadro 80), la gran mayoría tiene predisposición y acepta la posibilidad de su implementación sobre la base de trabajar en grupo para solucionar problemas de la Educación Superior; en opinión de los mismos manifiestan que tiene capacidad de permanencia en grupo, respetan las reglas del grupo, aceptan con satisfacción las decisiones colectivas del grupo y sobre todo tiene disponibilidad para solucionar cualquier problema. Quiere decir que hay condiciones objetivas, mínimas y suficientes para integrar un Círculo de Calidad.



INTRODUCCION

La historia de la educación mundial nunca fue concebida como el mero proceso de enseñanza-aprendizaje, jamás ha respondido solamente a la transmisión de conocimientos para quedarnos en la teoría por la teoría.

La educación tampoco es una disciplina aislada de la realidad, ésta responde a las necesidades de entender el rol humano en el cual interactúa socialmente, parte por el estudio del mundo concreto, lo abstrae como teorías en su conciencia y luego, transforma la realidad para mejorar la vida de los seres humanos.

Por lo tanto, la educación nunca está aislada de la sociedad, responde permanentemente a ésta y se le estudia relacionada con las diferentes formas de la conciencia social, esencialmente con los aspectos económico, político, social, jurídico, axiológico, ético, científico y tecnológico.

La educación desde sus orígenes tiene este norte, los griegos crearon la Tekné que articulaba la teoría con la práctica; nuestros ancestros hicieron lo mismo, muestra de ello es nuestro pasado histórico lleno de proezas de desarrollo científico y cultural y educativo: Machupicchu, Tumbas Reales del Señor de Sipan, Cultura Tiawanaco, etc; con sus principales manifestaciones culturales como ingeniería agrícola, industrias de alimentos, textilería, arquitectura, cerámica, metalúrgica, orfebrería, astronomía, trepanaciones craneanas, embalsamiento de muertos, alto nivel de salubridad con el uso de la medicina natural, sociedades sin miseria ni abandono moral, etc.

Ahora, en pleno Siglo XXI, el objetivo de la educación universal se define como la gran tarea de forjar al ser humano para que se integre con Calidad Total al aparato productivo de cada nación, cualesquiera que sea su sistema político



social y, en este proceso formarlo con una conciencia axiología, moral y ética que busque su auténtica humanización.

La crisis de la educación, ahora se sabe, no es un problema únicamente de cambiar un modelo pedagógico por otro que pueda tener el nombre de ser el mejor. El problema es ¿cómo implementamos en la práctica el proceso educativo? En nuestro caso, si responde o no a nuestra realidad e identidad nacional y a los grandes avances que la modernidad y la globalización plantea como retos a la Educación Superior.

En este contexto general se analiza los problemas de la educación, y de modo particular se investiga sistémicamente los Círculos de Calidad como herramienta de apoyo para la Formación Profesional de los estudiantes y la labor de los docentes de la Facultad de Educación en la UNMSM.

La investigación sobre la implementación de los Círculos de Calidad en las instituciones de Educación Superior, sirve para generar conciencia sobre las grandes ventajas del trabajo en equipo que permite compartir experiencias e intercambiar conocimientos con una disciplina voluntaria y conciente, mostrando sus resultados en la práctica concreta y que sus logros puedan perdurar en el tiempo.

Los nuevos enfoques que se hace con las diversas políticas globales de Educación Superior, nos ha motivado a investigar la futura y posible implementación de los Círculos de Calidad en nuestra Facultad. Es mayor el interés cuando se analiza el Índice Global de Competitividad, del año 2007, para 131 países, en el informe del World Economic Forum (Foro Económico Mundial). El Perú se encuentra en el último lugar *en calidad de la educación primaria (131); penúltimos en ciencias y matemática (130) y; antepenúltimos en calidad del sistema educativo (129)*. Debemos señalar que en estos resultados las universidades tienen una importante responsabilidad y concretamente las Facultades de Educación así como los Institutos Pedagógicos.



La tesis ha sido elaborada sistémicamente a partir del planteamiento del estudio y la fundamentación del problema, se precisó las preguntas de la investigación, los objetivos, se definió la justificación, alcances y limitaciones. Se confirmó la hipótesis y la variable. Se trabajó con un amplio marco teórico que analiza la historia de la calidad, el concepto de calidad, la calidad total, los círculos de calidad, así como a sus principales exponentes William Edward Deming, Joseph M. Juran, Philip. Crosby, Masaaki Imai, Kaoru Ishikawa.

En la parte metodológica se estableció la tipología y diseño de la investigación, la operacionalización de la variable, se determinó la población y muestra, se formuló el instrumento para la recolección de datos, se realizó el trabajo de campo y la respectiva interpretación de resultados de las encuestas a estudiantes y profesores.

La validación de instrumentos contó con el valioso apoyo de los profesores: Lic. Pedro Díaz Bustos, Docente y Jefe de la Oficina de Registros y Matrícula de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Ricardo Palma y la Universidad Nacional de Ingeniería y; el Ing. Jaime Guerra Saavedra, Docente de la Facultad de Ing. Industrial, Miembro de la Comisión Central de Información y Normalización de Autoevaluación y Analista de Sistemas de la Universidad Ricardo Palma.

Se procesó la información utilizando el paquete estadístico *Statistical Package for the Social Science* (SPSS), versión 15.0 y el programa para cálculos EXCEL 2003 para Windows XP.



CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1. Fundamentación del Problema

En la actualidad la educación en el país afronta grandes desafíos políticos, económicos, sociales, culturales y educativos; dentro de este contexto las universidades juegan un rol importante y concretamente las Facultades de Educación y los Institutos Pedagógicos dedicados a la formación docente.

Si bien es cierto que el Estado pretende resolver la crisis educativa y, por su parte los representantes del magisterio también plantean soluciones, vemos hoy por hoy que no existe un serio compromiso para delinear un Proyecto Educativo Nacional que contenga soluciones a corto, mediano y largo plazo.

Por otro lado, a las universidades parece no interesarles los problemas de la educación, sabiendo que podría considerárseles la conciencia de la nación, en la que cumple un rol decisivo como es el desarrollo de un país a través de la investigación, la producción y la formación de los profesionales y, sobre todo, de los profesionales de la educación.

Sabemos también que el Ministerio de Educación, las universidades y el magisterio difícilmente concertan mesas de diálogo para intentar solucionar la crisis educativa que se refleja en la falta de investigación, la falta de una verdadera capacitación y actualización docente, la renovación de los Planes Curriculares, el exiguo presupuesto asignado al sector educación, bajos niveles de rendimiento académico, etc.

La Asamblea Nacional de Rectores como ente representante de las universidades, y cada universidad nacional o privada bajo un errado concepto de la autonomía universitaria, tienen muy poca coordinación con el Ministerio de Educación, teniendo como resultado una carencia de planificación, con resultados desastrosos y de masificación en algunas carreras que ya se encuentran saturadas en el mercado, por ende la realidad educativa del país vive una situación de crisis permanente en todos sus niveles.

“Debe señalarse, asimismo, que el Estado peruano no sabe a donde conducir la Educación del país, pues no le garantiza ni los recursos económicos ni tiene un norte definido, un norte nacional para la misma lo que conspira contra la propia calidad (art. 13°) y equidad educativa (Art. 18) en que se han embarcado ahora con la ley de Educación 28044” (Quiroz, M., 2004: 20).

A pesar de que actualmente el Estado tiene en sus manos el Proyecto Educativo Nacional proyectado al 2021, éste importante documento de planificación no es utilizado por el actual gobierno, porque los promotores del mencionado proyecto, así como el gobierno, carecen de una fundamentación filosófica y política educativa coherente para el sector. No sabemos a donde queremos ir con la educación, lo que hacemos es parchar y parchar coyunturalmente los sistemáticos fracasos.

Centrándonos en la universidad, observamos que aún se mantiene con un sistema tradicional y caduco en la que se imparte una educación teoricista, memorística, incoherente, esquemática y vertical que influye negativamente en la formación profesional de los estudiantes de pregrado, quienes nuevamente replican lo mismo en su contenido con variaciones formales, en la educación básica y media, cayendo en un círculo vicioso.

Analizando desde el ángulo de la educación en el país, los que brindan servicios educativos con mayor nivel de calidad son algunas Facultades de Educación de las universidades nacionales con mayor prestigio, quienes en buena cuenta remedian la falta de la calidad, en nuestro sistema educativo.

Frente a este tema gravitante como es la calidad de la educación se ha dado un mínimo avance como es la aprobación de la Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa 28740, aprobada en mayo de 2006, dentro de ésta se encuentra El Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Superior Universitaria (CONEAU), órgano encargado de definir los criterios, indicadores y estándares de medición para garantizar en las universidades públicas y privadas los niveles aceptables de calidad.

Si hacemos referencia a la calidad educativa, en la Facultad de Educación de la UNMSM se creó la Oficina de Calidad Académica y Acreditación (OCAA) cuya función es evaluar los procesos de autoevaluación y fomentar la cultura de la calidad, ésta en la realidad concreta no se cumple. Además, el objetivo principal debe ser la mejora continua de la calidad educativa, la que no se menciona en el plan de trabajo de la OCAA de la Facultad.

Uno de los aspectos a tomar en cuenta en la Facultad de Educación debe ser la búsqueda continua de la calidad educativa, dicha búsqueda no se manifiesta porque no hay planes de sensibilización y concientización sobre las Filosofías de la Calidad para la comunidad educativa que comprende autoridades, docentes, alumnos y personal de apoyo.

Este componente humano debe ejercer una enorme influencia en la toma de decisiones, además en un verdadero enfoque de calidad educativa debe tomarse en cuenta como actores centrales a los recursos humanos quienes participaran en la actualización de los planes curriculares, en el

equipamiento de las aulas, laboratorios, gabinetes, el fortalecimiento de la biblioteca, hemeroteca y videotecas; por demás esta mencionar estos aspectos habida cuenta que se trata de la Facultad de Educación que forma profesores que se insertarán al mercado laboral altamente competitivo en la actualidad.

Dentro de este proceso esta implícito el cuerpo docente de la Facultad quienes religiosamente deben entrar en un periodo de reciclaje y constante actualización, porque el conocimiento nunca permanece anquilosado, éste se renueva sistemáticamente en cualquier tiempo. Está demás decir que toda actualización pasa por un proceso riguroso de evaluación transparente, la misma que debe considerar mejoras salariales y de condiciones de vida laboral, de lo contrario seguiremos de fracaso en fracaso.

Para enfocar mejor la calidad educativa, es necesario analizar el concepto de Calidad Total, término que nace en el mundo fabril por los años 1920 y 1930 como exigencia de elevar los valores estandarizados de calidad que regían a la producción de bienes y servicios.

En el campo pedagógico, es necesario analizar el término calidad por la importancia que reviste para el quehacer educativo. Esto nos lleva a reflexionar que calidad es mejorar en lo cualitativo, por ejemplo, realizar investigaciones, elevar el nivel de enseñanza-aprendizaje, uso adecuado de estrategias y metodologías didácticas, uso adecuado de recursos didácticos, planificar contenidos de acuerdo a la realidad, planificar el tiempo requerido, mantener una infraestructura adecuada, etc. y; en lo cuantitativo, llevar adecuadamente la estadística sobre tasas de egresados, número de graduados con tesis, número de graduados con clase modelo, cantidad de recursos didácticos adquiridos, horas de clases asignados a cada curso, cantidad de conferencias, talleres, seminarios realizadas, etc.

Sabemos que la Facultad de Educación es una institución cuyo objetivo fundamental es la formación de profesores, esto quiere decir que no podemos estar a espaldas de la modernización y de la globalización que nos trae un vertiginoso avance de la ciencia y tecnología con la que tenemos que convivir y enfrentar estos cambios.

Debemos de preguntarnos ¿Contamos con las herramientas necesarias para enfrentar estos cambios? La respuesta a esta pregunta la encontramos, entre otros, en el sistema de Calidad Total, ésta contiene herramientas, metodologías y técnicas de mejora y de solución de problemas como el diagrama de causa-efecto o espina de pescado, diagrama de Pareto, el torbellino de ideas (brainstorming), etc. que son desarrollados por personas que conforman los Círculos de Calidad. Estos Círculos todavía no existen en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Quienes posean mentes abiertas al cambio, podrán implementar las metodologías de la calidad, ya que se trata de métodos sistemáticos y continuos que permite evaluar los servicios y procesos de trabajo de las organizaciones con el fin de obtener progresos en la organización y la gestión. Además, debemos tener en cuenta que la calidad total proviene del mundo empresarial, pero ¿Acaso no podemos extrapolar estas metodologías al Sistema Educativo?, claro que sí, no mecánicamente, sino con pensamiento creador.

“La sociedad es dinámica; esto es novedosa. Modifica sus valores, costumbres, hábitos, creencias, métodos de comunicación, estructura familiar; no responde a modelos estáticos; entonces ¿no deberían ser “modelos de organizaciones” que aprenden? ¿No deberían ser ejemplos de dinamicidad? ¿No deberían ser precursoras de la búsqueda de la Calidad Total, tanto académica como administrativa? Consideramos la posibilidad de aplicar en las organizaciones educativas un proceso que

pueda ayudar a aumentar ideas, que a su vez promuevan acciones para tratar problemas específicos” (INEI, 2000: 11).

La idea central consiste en crear conciencia de calidad y productividad en lo académico, científico y administrativo, es decir en la gestión total, esto se lograra con cada uno de lo miembros de la Facultad de Educación a través de trabajos en equipo y el intercambio de experiencias y conocimientos, así como el apoyo recíproco.

Sin ánimo de simplificar el tema, una parte de la solución a los problemas educativos no solo es la aplicación de las metodologías y las herramientas del Sistema de la Calidad Total, como es la implantación de los Círculos de Calidad, que son pequeños grupos de personas que se reúnen voluntariamente y en forma periódica para detectar, analizar y buscar soluciones a los problemas que se suscitan en su área de trabajo; sino también sensibilizarlos, capacitarlos y sobre todo que tomen conciencia en temas de calidad educativa.

Llegada a este punto de análisis, está implícito el fomento de la cultura de la calidad y, con la presente investigación sin duda se aportara al avance de la calidad educativa en la Facultad de Educación de la UNMSM.

1.1 Preguntas de la investigación

Del problema planteado se desprende las siguientes interrogantes:

1.1.1 Pregunta General

¿Cuál es la importancia de implementar los Círculos de Calidad como herramienta de apoyo para mejorar la formación profesional de los estudiantes y la labor de los docentes en la Facultad de Educación en la UNMSM?

1.1.2 Pregunta Específica

¿Cuál es la importancia de implementar las herramientas y metodologías de la calidad para mejorar la formación profesional de los estudiantes y la labor de los docentes de la Facultad de Educación en la UNMSM?

2. Objetivos

2.1 Objetivos Generales

- Analizar y fundamentar la importancia de implementar los Círculos de Calidad como herramienta de apoyo para mejorar la formación profesional de los estudiantes y la labor de los docentes de la Facultad de Educación en la UNMSM.

2.2 Objetivos Específicos

- Analizar y fundamentar la importancia de implementar las herramientas y metodologías de la calidad para mejorar la formación profesional de los estudiantes y la labor de los docentes de la Facultad de Educación en la UNMSM
- Fomentar el uso de las Herramientas y Metodologías de la Calidad para mejorar la formación profesional de los estudiantes y la labor de los docentes de la Facultad de Educación en la UNMSM.
- Realizar un diagnostico de la formación profesional de los estudiantes de la Facultad de Educación, sobre las encuestas recopiladas.

3. Justificación

Frente a un Sistema Educativo tradicional e inoperante para este Siglo XXI en la que se reproduce una educación teoricista, memorística, incoherente y vertical sin lograr desarrollar un sentido crítico y reflexivo, se hace necesario buscar las herramientas adecuadas para implementar la calidad educativa.

Ante esta situación surge la necesidad de implementar nuevas herramientas y metodologías para buscar soluciones a los problemas de la Facultad de Educación, como son: La falta de liderazgo; falta de investigaciones aplicadas; deficiente utilización de recursos didácticos; falta de participación de los estudiantes en la reestructuración curricular; desconocimiento del Plan Curricular y su articulación con los planes de estudio; falta de capacitación y actualización de los docentes; desconocimiento de temas de calidad por parte de los docentes y estudiantes; deficiente laboratorio de computo, etc, que en conjunto, influye en la formación profesional de los estudiantes.

Por ende la calidad educativa en la Universidad es una necesidad imprescindible. Para esto es necesario que todos los entes educativos no solo de la Facultad, sino de toda la Universidad, tomen conciencia sobre la implementación de los Círculos de calidad.

4. Alcances y Limitaciones

La presente investigación constituye un aporte significativo a nivel de la Facultad, sobre todo si se toma en cuenta que es una investigación sobre un tema novedoso y servirá desde el punto de vista académico como material de consulta tanto para profesores como para estudiantes.

En cuanto a las limitaciones, se puede señalar la siguiente:

Se hubiera preferido investigar sobre la implementación de los Círculos de Calidad en la Facultad, pero estos no existen. Se tendrán que hacer posteriormente, con la aprobación del Consejo de Facultad, siempre y cuando se necesite implementar los círculos.

5. Formulación de las hipótesis

5.1 Hipótesis General

a) Hipótesis

H_i : La implementación de los Círculos de Calidad como herramienta de apoyo tiene importancia para mejorar la formación profesional de los estudiantes y la labor de los docentes de la Facultad de Educación en la UNMSM.

b) Hipótesis Nula

H_0 : La implementación de los Círculos de Calidad como herramienta de apoyo no tiene importancia para mejorar la formación profesional de los estudiantes y la labor de los docentes de la Facultad de Educación en la UNMSM.

5.2 Hipótesis Específica

a) Hipótesis Alterna

H_1 : La implementación de las herramientas y metodologías de la calidad tiene importancia para mejorar la formación profesional de los estudiantes y la labor de los docentes de la Facultad de Educación en la UNMSM.

b) Hipótesis Nula

H_0 : La implementación de las herramientas y metodologías de la calidad no tiene importancia para mejorar la formación profesional de los estudiantes y la labor de los docentes de la Facultad de Educación en la UNMSM.

6. Identificación de la Variable

Por las características que presenta la investigación, es univariable.

Variable

- Círculos de Calidad como herramienta de apoyo para mejorar la formación profesional de los estudiantes y la labor de los docentes

Indicadores:

- Herramientas y metodologías de la Calidad
- Trabajo en Grupo
- Solución de Problemas

Componente: Formación profesional

Indicadores:

- Formación especializada
- Investigación
- Pedagogía
- Plan Curricular
- Practicas Pre-profesionales



CAPITULO II

MARCO TEORICO

CAPITULO II

MARCO TEORICO

1. Antecedentes de la Investigación

En nuestro país hay poquísimos trabajos que se han tratado acerca de los Círculos de Calidad en las instituciones de Educación Superior que influyen en la formación profesional, empero en otros países, existen prácticas de implementación de Círculos de Calidad, que sirve de marco referencial para el presente trabajo de investigación.

1.1. E. RUBIO, Fernando, (1998) Proyecto de Mejoramiento de la Calidad Educativa

Este autor a través de USAID, implementó los Círculos de Calidad de Maestros (CCM), en la Dirección General de Educación Bilingüe Intercultural (DIGEBI) en Guatemala. Estos CCM en el año de 1996 se iniciaron con 96 círculos. En 1998, se organizaron más de 220 círculos activos en los 11 departamentos donde trabaja DIGEBI.

En este estudio se exploraron aspectos relacionados con la gestión de los profesores y el funcionamiento voluntario en los círculos, administración y organización del aula, participación de estudiantes y equidad en el aula y satisfacción de los maestros y los alumnos.

Los maestros participantes del estudio eran en su mayoría experimentados. Tenían en promedio 10 años de experiencia, y más de cuatro años de laborar en la escuela donde enseñaban, en 1998.

Los resultados de participación de los maestros en las reuniones de los CCM han sido muy altos. Más del 90% de los maestros

entrevistados manifestó que participaba en los círculos y la asistencia promedio a la última reunión fue del 92%. Comparando esta capacitación por otra hecha por medios tradicionales se reportó la participación del 74%.

Dentro de estos CCM la oportunidad que tiene el profesor de aprender de sus colegas parece ser el aspecto más positivo del programa. Sin embargo, la satisfacción con los CCM no es general, ya que una pequeña minoría de maestros siente que esto demanda demasiado trabajo adicional o quita tiempo que sería mejor emplearlo trabajando con niños o con las comunidades.

Debemos resaltar también que los CCM fueron el vehículo para introducir los “rincones de aprendizaje” en escuelas de DIGEBI. Según las investigaciones de IEQ, se reportó la existencia de los diferentes círculos en aulas de los maestros visitados. Aproximadamente uno de cada cinco maestros había puesto en práctica los rincones, y los rincones dedicados a las asignaturas básicas fueron los más comunes. En relación al número de rincones que cada maestro había organizado, 14% de los maestros tenían uno o dos rincones, y 14% tenían 3 o más; sólo 3% de los maestros tenían funcionando los cinco rincones de aprendizaje (Idioma, Matemática, Ciencia, Cultura Maya, Cultura General).

1.2 GUTARRA MONTALVO, Víctor (2002) UNMSM

El Ing. Gutarra en su informe profesional sobre la Implementación de los Círculos de Calidad en el Instituto Superior Tecnológico ITEC, situado en la ciudad de Huancayo, departamento de Junín, manifiesta que los Círculos de Calidad se implementaron en el área académica y administrativa.

En el área académica conformaron el “*Círculo de Calidad: Unidad*”. Sus objetivos fueron: Mejorar la comunicación entre los miembros del área académica, mejorar continuamente los procesos, medios y métodos de enseñanza para impartir una educación de calidad; coordinar el avance del plan curricular de acuerdo a lo programado; evaluar coordinadamente el rendimiento de los estudiantes y proponer soluciones para los alumnos de bajo rendimiento; proponer modificaciones en los planes curriculares de acuerdo a las expectativas de los clientes [usuarios] externos (padres de familia y población en general) y el avance de la tecnología; proponer planes de capacitación y actualización para los docentes, etc.

El área administrativa estuvo integrado por el “*Círculo de calidad: Los dinámicos*”, uno de los objetivos fue mejorar los procesos y actividades administrativas para una atención de calidad a los clientes internos y externo.

También se implantaron los círculos de calidad en la Facultad de Educación, en la especialidad de Biología y Química de la Universidad Nacional del Centro, con los estudiantes de la asignatura de Bases Biológicas, correspondiente al Segundo Semestre; el objetivo era: “Lograr que la clase sea cómoda y rica en contenidos; contribuir al desarrollo y la perfección de los estudiantes y de la institución educativa; creciendo en calidad, innovación y asegurando el servicio; aprovechar y potenciar al máximo las capacidades de los alumnos”. Este objetivo se cumplió con éxito, lo que se vio reflejado en el rendimiento académico, y la motivación y el interés por la investigación. El problema es que sólo se aplicó en dos semestres consecutivos por iniciativa de los estudiantes, no logrando continuar por falta de apoyo de las autoridades.

El autor sostiene que, de estas experiencias se puede concluir que a los Círculos de Calidad hay que sostenerlos en el tiempo y enmarcarlos dentro de un sistema de calidad a través del aseguramiento e ingeniería de la Calidad. Además, los Círculos de Calidad no son una solución inmediata y duradera sino están inmersos dentro de un proyecto de mejora continua.

2. Bases Teóricas

2.1. Historia de la Calidad

A lo largo de la historia se observa que desde su inicio el hombre ha tenido la necesidad de satisfacer sus requerimientos más elementales para poder subsistir, por lo que él mismo elaboraba sus productos, sin otro concepto de calidad más que la de aquel producto elaborado cumpliera con sus necesidades básicas. Así vemos que desde los tiempos de los jefes tribales, reyes y faraones han existido los argumentos y parámetros sobre Calidad.

El código de Hamurabi (2150 a.c.) declaraba: “Si un albañil construye una casa para un hombre, y su trabajo no es fuerte y la casa se derrumba matando a su dueño, el albañil será condenado a muerte”. Los inspectores fenicios, cortaba la mano a quien hacía un producto defectuoso. Alrededor del año 1450 a.c. los inspectores egipcios comprobaban las medidas de los bloques de piedra con un pedazo de cordel. Los Mayas también usaron este método.

La población fue evolucionando y aumentando y con esto las necesidades también aumentaron, con lo cual las personas que desarrollaban los productos le daba el sello personal característico de acuerdo a su habilidad y experiencia, donde la calidad era controlada por él mismo, a un régimen rudimentario en el cual hacía participe a

otras personas de sus conocimientos y habilidades, pasando él mismo de artesano a maestro. Es así que se tiene los grupos de personas orientadas por un maestro, el que asume la responsabilidad del diseño del producto y la responsabilidad del proceso del trabajo.

Desde finales del siglo XIX, con la llegada de la revolución industrial, los pequeños talleres se convirtieron en pequeñas fábricas de producción masiva, se buscaban métodos de producción en serie y se organiza el trabajo en formas más completas, con el consecuente aumento de trabajadores a los que se asigna una labor. Es cuando comienzan a aparecer personas con función exclusiva de inspeccionar la calidad de los productos, llamándolos inspectores de calidad, iniciando la calidad por inspección.

En el siglo XX el control de calidad da un giro enorme gracias a los aportes de los grandes exponentes de la calidad así encontramos que: En 1924, el matemático Walter Shewhart introdujo el control de calidad estadístico, lo cual proporcione un método para controlar económicamente la calidad en medios de producción masiva.

En el año de 1933, el Doctor W. Shewhart del Laboratorio de Telefonía Bell, aplicó el concepto de control estadístico de proceso, por primera vez, con propósitos industriales; su objetivo era mejorar en términos de costo-beneficio las líneas de producción, el resultado fue el uso de la estadística de manera eficiente para elevar la productividad y disminuir los errores, estableciendo un análisis específico del origen de las mermas, con la intención de elevar la productividad y la calidad.

En 1939, cuando estalla la Segunda Guerra Mundial, el control estadístico del proceso se convirtió paulatinamente en un arma secreta de la industria, fue así como los estudios industriales sobre

elevar la calidad bajo el método moderno consistente en el control estadístico del proceso, llevó a los norteamericanos a crear el primer sistema de aseguramiento de la calidad vigente en el mundo.

En 1946, se fundó la Sociedad Estadounidense de Control de Calidad (American Society of Quality Control, ASQC), la que a través de publicaciones, conferencias y cursos de capacitación, promovió el uso de técnicas estadísticas para el control de la calidad en todo tipo de productos ya fueran bienes o servicios.

George Edwards Deming Presidente de la ASQC, definió el control de calidad como cualquier procedimiento estadístico, que ayude a que las características de un producto sean menos variables. Edwards concibe también el término aseguramiento de la calidad, poniendo a la calidad como responsabilidad directa de la administración. La calidad no es accidental sino que es resultado de la actividad de todas las partes que conforman la empresa. En ese mismo año se fundo la JUSE (Union of japanese scientifics and engineers). Una de las primeras actividades de la JUSE fue formar el grupo de investigación del control de la calidad cuyos miembros principales fueron Shigero Mizuno, Kaoru Ishikawa y Tentsuichi Asaka, quienes desarrollaron y dirigieron el control de la calidad japonesa, incluyendo el nacimiento de los Círculos de Calidad.

Después de acabar la Segunda Guerra Mundial Japón estaba frente a la reconstrucción del país, y las fuerzas de ocupación estadounidense decidieron apoyarlos en la reconstrucción de su economía con el fin de evitar que recuperara su capacidad bélica.

Para esto, Estados Unidos envió a un grupo de expertos para ayudar en su labor, además Japón a través de la JUSE reorientó los esfuerzos a la capacitación de una nueva generación de

administradores japoneses. Entre los temas de capacitación se incluyó el control estadístico de calidad, este tema fue aplicado gracias a los aportes de Sewhart. La JUSE vio en esta temática una razón de la victoria de los EE. UU. en la guerra, por lo que solicitaron a EE. UU. que les recomendaran a expertos en este tema para poder profundizar y reforzar el tema.

En 1950, W. Edwards Deming, un hombre dedicado a la estadística, dictó una serie de excelentes conferencias sobre el control de calidad, ante los principales hombres del Japón, quienes estaban interesados en la reconstrucción de su país al término de la Segunda Guerra Mundial, e intentaron entrar en los mercados extranjeros y cambiando la reputación del Japón de producir artículos de calidad inferior. Deming los convenció de que la calidad japonesa podría convertirse en la mejor del mundo al instituirse los métodos que él proponía.

En 1954, El Dr. Joseph M. Juran visitó por primera vez Japón y contribuyó a destacar el importante compromiso del área gerencial por el logro de la calidad que después se adoptaron en todo el mundo.

En los años 1960 y 1970, Armand V. Feigenbaum fijó los principios básicos del control de calidad total (Total Quality Control, TQC), el control de la calidad existe en todas las áreas de los negocios, desde el diseño hasta las ventas. Hasta ese momento todos los esfuerzos en la calidad habían estado dirigidos a corregir actividades, no a prevenirlas; además Feigenbaum creó el concepto de gestión de calidad o de gestionar la calidad.

Es importante recordar a otro hombre muy importante de la historia de la calidad, como es Philip B. Crosby, que inició una revolución de la calidad en Estados Unidos, lanzando su concepto cero defectos (ZD),

ya que hasta principios de los años 1960 la calidad permanecía en el ámbito de los ingenieros y de la gestión, el hombre en la empresa no es mas que un factor, carece de responsabilidad en la obtención de la calidad.

Los primeros fracasos en el terreno espacial han mostrado, en efecto que los fallos provienen casi exclusivamente de errores humanos, así pues hay que concentrar los esfuerzos en el hombre.

En 1966, Crosby nuevamente nombrado vicepresidente de Calidad de la Empresa ITT desarrolla la experiencia conseguida por Martín Marrieta de responsabilizar al obrero acerca de la calidad de las operaciones que se le confían, este método entraña la supresión de numerosos controles e insita a suscitar en el operario la toma de conciencia de "hacerlo bien a la primera y siempre"; la ITT adopta este lema y estos conceptos de Filosofía de la Calidad con resultados innegables en particular en todas las actividades relacionadas con el servicio.

Al final de los años 70's y principios de los 80's fue marcado por un empeño en la calidad en todos los negocios y organizaciones de servicios incluyendo las finanzas, ventas, personal, mantenimientos, administración, fabricación y servicios. La reducción en la productividad, los altos costos, huelgas y alto desempleo hicieron que la administración se volviera hacia el mejoramiento en la calidad como medio de supervivencia organizacional.

En la actualidad muchas organizaciones se desempeñan en lograr el mejoramiento de la calidad, incluyendo JUSE, ASQC, EOQC (European Organization for Quality Control) e IAQ (International Academy for Quality). Asimismo, varios centros de estudio han establecido sus propias investigaciones para estudiar este concepto

como las universidades de Miami, Wisconsin, Tennessee, el Centro MIT para el estudio de Ingeniería Avanzada y la universidad de Fordham.

2.2 Concepto de Calidad

Históricamente el concepto de calidad ha sufrido numerosos cambios, tal es así que en la actualidad la palabra calidad tiene múltiples significados:

Según el diccionario de la Real Academia Española (RAE), calidad se define como la "Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie. (R.A.E., 2007)

La organización internacional de estándares ISO 9001:2000 correspondiente al sistema de Gestión de Calidad, define la palabra calidad como el "Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos" (QAS, 2001: 9)

Del mismo modo los grandes "Gurus" de la calidad tienen su propio concepto:

Para Philip Crosby, calidad es "cumplimiento de los requisitos", expresado en forma sencilla, dicho principio es lo que llena las expectativas de los clientes [usuarios] (Dan Ciampa, 1993: 51).

Para Edward Deming calidad es "Producción eficiente con la calidad que el mercado demanda. (www. Portalhuascan.com).

Para Kaoru Ishikawa, calidad es "Orientación hacia el consumidor; no hacia el productor. Pensar desde el punto de vista de los demás" es

decir calidad significa satisfacer las necesidades del cliente [usuario]. (Ishikawa, K., 1993: 98).

Taguchi define la calidad como "La pérdida que dicho producto imparte a la sociedad desde el momento que se despacha" es decir la menor pérdida posible que reporta la sociedad por los productos y servicios que adquiere, a partir del momento en que el producto sale de la empresa rumbo al mercado" (www.tecnologiaycalidad.galeon.com).

J. Juran la define como "Adecuación al uso" es decir el producto tiene que adaptarse a la necesidad del cliente, considerando también el diseño del producto. Juran menciona que no es fácil alcanzar un acuerdo sobre el concepto de calidad (J. Juran: 1990, 14).

Desde nuestro punto de vista Calidad sería el "Conjunto de propiedades de un producto que se diferencian de las demás por tener alto grado de aceptación según un contexto determinado".

"Si aplicamos la palabra calidad al entorno universitario muchos analistas de la calidad en las universidades como Apodalca y Lobato (1997) definen como "un concepto relativo y multidimensional en relación a los objetivos y actores del sistema universitario. Su análisis debe hacerse en el contexto de los procesos sociales y políticos en que interaccionan objetivos y actores" (Apodalca y C. Lobato, 1997: 24).

En nuestro contexto la calidad aplicada al sector empresarial y al sector educativo, es reciente y podemos afirmar que la calidad es cada vez más integrada en las universidades. Éstas no pueden ser ajenas en aplicar las herramientas y metodologías de la calidad sabiendo que uno de los grandes desafíos que la globalización plantea a las universidades es la mejora constante de la calidad educativa. Por ello, los retos, de los actores de las universidades nacionales deben ser la modificación de

los Planes de Estudio de cada carrera y la creación de nuevas profesiones acorde a las necesidades económicas, políticas y sociales de la realidad nacional; además se debe capacitar y actualizar a los docentes y personal administrativo para que de esta forma estén comprometidos con la calidad académica y administrativa; y de esta forma contribuir al desarrollo del país.

2.3. Concepto de Calidad Total

En opinión de Dan Ciampa (1993: 7) La calidad total puede definirse en por lo menos tres maneras distintas. Una es describir el principio unificador que constituye la base de toda la estrategia, la planificación y la actividad en una empresa que adopte su filosofía. Expresado en forma sencilla, dicho principio es la dedicación al cliente ... Una segunda manera de definir la calidad total es describir los resultados por los que pugna una empresa dedicada a la calidad total, esto es, los principales resultados de las diversas actividades que su personal busca crear o mejorar ... Una tercera forma de definir la calidad total es analizar las diversas herramientas, técnicas y demás elementos que conducen a los resultados; en otras palabras, describir los componentes de un programa de Calidad Total.

Las herramientas tradicionales tomadas del control de calidad, el aseguramiento de la calidad y de la ingeniería para la confiabilidad apuntan hacia la raíz de los problemas, muestran con claridad cuales son estos y pueden ser útiles en hacer previsible el proceso para ofrecer bienes y servicio.

La herramienta y técnica del sistema Justo-a-tiempo pueden reducir drásticamente los costos y tiempos. Incluyendo formas de acelerar el flujo de producción, señalar y eliminar actividades que no brinden un valor añadido al cliente, agrupar las tareas bajo concepto de

manufactura celular o centros de transformación y alterar el método de planificación y programación del trabajo.

Varios elementos del desarrollo organizacional son útiles para la Calidad Total, incluidos la medición del clima laboral, la reducción al mínimo de las barreras políticas y de comunicación hacia el trabajo de equipo, el desarrollo de habilidades gerenciales, la innovación y el diseño de la estructura organizacional y el aumento de la participación de los empleados en la toma de decisiones.

Por último, es necesario aplicar conceptos modernos del liderazgo. El líder moderno dirige creando una visión de lo que puede ser la organización y generando el establecimiento de un clima que estimule a cada uno de los empleados a adoptar dicha visión y hacerla propia, a personalizarla de manera que adquiera significado. Un clima, también, en que el dirigente fomenta el trabajo de equipo y la participación, y establece un equilibrio entre la toma de decisiones individuales y aquellas en que es apropiada la participación.

2.4. Exponentes de la Calidad

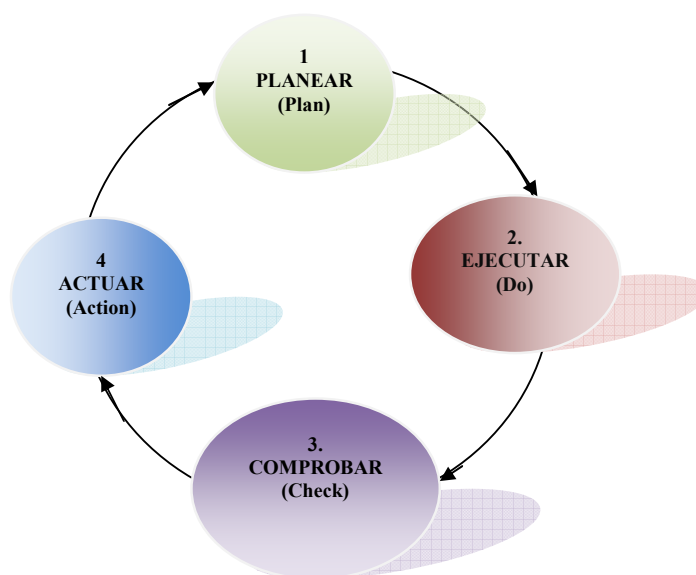
Dentro de los principales exponentes de la Teoría de la Calidad mencionaremos a William Edward Deming, Joseph M. Juran, Philip B. Crosby, Kaoru Ishikawa y Masaaki Imai; quienes contribuyeron con sus teorías y técnicas para el mejoramiento y desarrollo de la empresa y brindar mejores productos.

En el sistema Educativo, y en el caso específico de la Universidad el producto a brindar a los educandos y a la sociedad es la educación.

2.4.1 William Edward Deming

Edward W. Deming, revolucionó la gestión en las empresas de fabricación y de servicios al insistir en que la alta dirección es responsable de la mejora continua de la calidad; conocido internacionalmente como consultor, cuyos trabajos introdujeron en la industria japonesa los nuevos principios de la gestión y revolucionaron su calidad y productividad. Conceptualiza y desarrolla el círculo Deming para la mejora (plan, do, check, action) que considera los elementos básicos del proceso administrativo. Sus principales aportes a la calidad son los Catorce Puntos para la Gestión de la Calidad y los Siete Pecados Mortales (Walton, 1990: 11, 12, 13).

Círculo Deming o Ciclo PECA



(cf.: Imai, 1992, Fig.3-10, p. 98)
(Figura 1)

A. Los 14 puntos para la gestión de la calidad

La propuesta de los catorce puntos de Deming, son la base para la transformación, la adopción y la actuación de la administración, se aplican tanto en las pequeñas como en las grandes Organizaciones ya sean de servicios o dedicadas a la fabricación de bienes, estos se conocen como la filosofía Deming para la calidad, y son:

1. Crear un hábito de constancia para mejorar los bienes y servicios, teniendo como objetivo en volverse más competitivos y permanecer en el mercado para continuar dando trabajo a la gente.
2. Adoptar una nueva filosofía.
3. Dejar de confiar en la inspección masiva.
4. Poner fin a la práctica de conceder negocios con base en el precio únicamente.
5. Mejorar constantemente y por siempre el sistema de producción y servicio.
6. Instituir la capacitación.
7. Instituir el liderazgo.
8. Eliminar el temor.
9. Derribar las barreras que hay entre las áreas.
10. Eliminar los lemas, las exhortaciones y las metas de producción para la fuerza laboral.
11. Eliminar las cuotas numéricas.
12. Remover las barreras que impiden el orgullo de un trabajo bien hecho.
13. Instituir un programa vigoroso de educación y capacitación.
14. Tomar medidas para llevar a cabo la transformación.

B. Adaptación de los 14 puntos de Deming a la Educación

1. Crear constancia con el propósito de mejorar los servicios educativos, con el objetivo de generar estudiantes altamente competitivos, para que se mantengan con éxito en el mercado laboral.

2. Adoptar una nueva filosofía

Hoy día se tolera demasiado el servicio antipático que nos brinda algunos docentes. Necesitamos una nueva filosofía en la cual los errores, el negativismo, la mala atención, el mal desarrollo de las sesiones de enseñanza-aprendizaje, etc. sean inaceptables. Por tanto las instituciones educativas deben despertar el reto hacia la Calidad de la Educación y tomar el liderazgo hacia el cambio. Este cambio debe realizarse en toda la comunidad educativa, ya que por naturaleza buscamos la armonía, la asociación, la colaboración con los demás y de esta manera procurar la satisfacción en la educación.

3. Dejar de confiar en las evaluaciones

Debemos saber que la calidad no proviene de las evaluaciones a los docentes y estudiantes sino de la mejora del proceso y de fomentar la cultura de la calidad, también debemos saber y hacer que las evaluaciones se conviertan en INNECESARIA, mas NO ELIMINARLA.

4. Poner fin a la práctica de cambiar a los docentes y al personal de apoyo

Las instituciones educativas suelen cambiar de personal cada vez que se produce el cambio de autoridad buscando mejorar los servicios que se brinda. Esto frecuentemente

conduce a prestar servicios de mala calidad porque el nuevo personal generalmente no conoce muy bien el área de trabajo. En lugar de ello, las autoridades de las instituciones educativas, deben buscar mejorar la calidad de los servicios en la relación de largo plazo con un personal estable.

5. La mejora no es esfuerzo de una sola vez

Las instituciones educativas están obligadas a mejorar la producción en investigación, mejorar los servicios que se brinda entre ellos el proceso de enseñanza-aprendizaje, etc. Esto no debe ser solo dentro de un periodo, sino mejorar constantemente y por siempre.

6. Instituir métodos modernos de capacitación y actualización para los profesores y estudiantes en temas de calidad educativa, cultura de la calidad, tecnología educativa, etc.

7. Instituir liderazgo

La tarea de la alta dirección en las instituciones educativas debe ser el de guiar a los docentes y estudiantes a realizar mejor sus actividades académicas.

8. Desterrar los temores al cambio o a una nueva forma de trabajar

Para mejorar la calidad educativa es necesario que toda la comunidad educativa se sienta segura, no tenga miedo a expresar y preguntar cuales podrían ser las consecuencias de utilizar por ejemplo las nuevas herramientas de la calidad total en el área educativa.

9. Mejorar la comunicación y eliminar las barreras que existen en las instituciones educativas para trabajar como equipo y resolver o prever los problemas; pero debemos tener mucho cuidado ya que el problema radica en el modelo del organigrama y ésta no difiere demasiado de los esquemas de los mandos del ejército del Siglo XVIII, en la que el Ingeniero Frederick W. Taylor copió la organización militar para adaptarla a su propia organización y régimen interior. Y las instituciones educativas han adoptado el modelo Tayloriano y no debemos sorprendernos hoy en día de mantener la costumbre y de llamar “jefe” al superior, entre nosotros, lejanas reminiscencias militares.
10. Eliminar lemas y exhortaciones para brindar mejores servicios
Dejar que la propia comunidad educativa formule sus propios lemas.
11. Las cuotas numéricas solamente tienen en cuenta la cantidad, más no la calidad. Generalmente son una garantía de ineficiencia y alto costo; por ejemplo hay estudiantes que, por aprobar la asignatura se aprenden de memoria los temas a cualquier costo sin hacer ningún tipo de análisis y sin tener en cuenta el perjuicio para la sociedad; igualmente ocurre con los profesores, por conservar el cargo, cumple sus horas de trabajo por cumplirla.
12. Remover barreras que impidan realizar un buen trabajo
Con mucha frecuencia los docentes o los estudiantes que hacen uso de algún servicio se encuentra con la sorpresa de que por ejemplo la biblioteca está cerrada, las

computadoras de los laboratorios no funcionan o algún personal de servicio no esta en su lugar de trabajo, etc; estos hechos obstaculizan la labor del usuario.

13. Instituir programas de capacitación. Toda la comunidad educativa tendrán que instruirse y educarse en nuevos métodos, entre ellos trabajos en equipo, métodos de enseñanza-aprendizaje, manejo de equipos, temas de calidad, etc.
14. Poner a todos los profesores y estudiantes de cualquier institución educativa a trabajar e investigar en temas de calidad educativa, para llevar a cabo la transformación de la educación. La transformación es tarea de todos.

2.4.2 Joseph M. Juran

La filosofía de Juran, así como de los demás filósofos de la calidad está enfocado a que las instituciones consigan y mantengan el liderazgo en la calidad, para tal efecto basa su teoría acerca de la calidad a partir de las observaciones hechas a los japoneses, quienes idearon algunas estrategias para crear una revolución en la calidad (Juran, 1990: 7, 12).

Algunas de estas estrategias eran decisivas:

- Los altos directivos tomaron parte personalmente en liderar la revolución en la calidad.
- Formación para todas las funciones, en todos los niveles.
- Mejora de la calidad a un ritmo continuo y revolucionario.
- Participación de la mano de obra a través de los círculos de Control de Calidad.

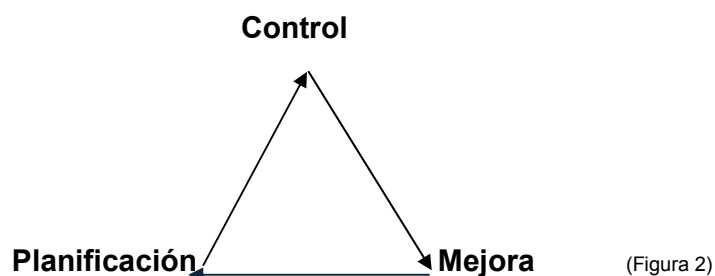
Joseph Juran en su libro *Juran y el liderazgo para la calidad* (1990: 14, 15, 16, 19), define la calidad como “adecuación al uso”. Esta definición proporciona una etiqueta breve y comprensible pero no proporciona profundidad. Para el caso, Juran incluye ciertos elementos claves que conviene definir.

- 1) **Producto:** Salida de cualquier proceso el cual consiste en bienes y servicios, los primeros son cosas físicas (lapiceros, libros, proyectores multimedia) y los servicios trabajo realizado para otra persona. Incluido el software que es el programa de instrucciones para ordenadores o información general (planes, instrucciones, proyectos).
- 2) **Cliente [Usuario]:** Cualquier persona que recibe el producto o proceso o es afectado por él.
- 3) **Satisfacción con el producto y satisfacción del cliente:** es el resultado que se obtiene cuando las características del producto responden a las necesidades del cliente [usuario].
- 4) **Deficiencia del producto:** es un fallo que tiene como consecuencia la insatisfacción con el producto.

Dentro de sus contribuciones a la calidad, del Dr. Joseph Juran es el desarrollo de los tres procesos universales de la gestión para la calidad, conocido como La Trilogía de Juran:

A. La Trilogía de Juran

Ésta se hace por medio del uso de los procesos de gestión de planificación, control y mejora.



Ahora los nombres se cambian a: Planificación de la calidad, Control de la calidad y Mejora de la calidad.

LOS TRES PROCESOS UNIVERSALES DE LA GESTIÓN PARA LA CALIDAD		
PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD	CONTROL DE LA CALIDAD	MEJORA DE LA CALIDAD
Determinar quienes son los clientes [usuarios].	Evaluar el comportamiento real del producto	Establecer la infraestructura.
Determinar las necesidades de los clientes [usuarios].	Comparar el comportamiento real con los objetivos del producto.	Identificar los proyectos de mejora.
Desarrollar las características del producto que respondan a las necesidades de los clientes [usuarios].	Actuar sobre las diferencias.	Establecer equipo para los proyectos.
Desarrollar los procesos capaces de producir aquellas características del producto.		Proporcionar recursos a los equipos; formación y motivación para: <ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticar las causas • Fomenten los remedios • Establezcan controles para conservar los beneficios.
Transferir los planes a las fuerzas operativas.		

(Juran, 1990, Fig 2.2, p. 21) (Figura 3)

Si uno de los objetivos de las instituciones educativas fuera mejorar la calidad de los servicios, obviamente no sabremos como llevar a cabo esa mejora, probablemente tendremos infinidad de preguntas y respuestas que nos empuje a dar soluciones maquilladas, y es muy probable que luego de esta “solución” aún persista un clima desfavorable, descontento de los estudiantes hacia sus profesores, descontento de los mismos profesores con sus compañeros de especialidad, etc.

Sin ánimo de simplificar la cuestión, parece que una parte de la solución al problema de la falta de calidad de los servicios educativos que brinda las instituciones educativas, es de tipo organizativo y no conocer las herramientas y métodos de la calidad total.

El propósito de nuestra investigación es tomar en cuenta las estrategias necesarias de los gurús de la calidad; así mencionamos la Trilogía de Juran, ésta de acuerdo a su autor se aplica a toda empresa, que es cualquier entidad organizada que produce productos, llámese bienes o servicios.

Si aplicáramos la Trilogía de Juran al ámbito educativo, necesariamente se tendrá que desarrollar los tres procesos universales de la gestión de la calidad.

a) Planificación Educativa: Esta planificación esta centrada en definir las actividades que se realizaran durante el próximo año o una vez iniciada la actividad, donde se desarrolla los productos y procesos requeridos para satisfacer las necesidades de los usuarios, es decir toda la comunidad educativa. El proceso implica una serie de etapas.

b) Control Educativo: En esta etapa los altos directivos deben alcanzar los objetivos educativos establecidos. En la que se debe evaluar el comportamiento educativo, compararlo con los objetivos educativos y actuar sobre las deficiencias. El control se puede hacer evaluando a los estudiantes y docentes.

c) Mejora Educativa: Se debe establecer la mejora de la calidad como proceso continuo que seguirá adelante año tras año, en la realidad concreta debemos encontrar resultados positivos y avances significativos. Para lograr esto, por ejemplo es necesario tener una infraestructura adecuada, laboratorios equipados para cada estudiante que haga uso de la misma, equipar cada aula con tecnología de última generación, formar equipos de personas o establecer los círculos de estudios o trabajo en cada área para que diagnostiquen las causas de las deficiencias y ellos mismos busquen el “remedio”.

2.4.3 Philip B. Crosby

La idea esencial del movimiento de la calidad de Crosby es la prevención. Sostiene que la calidad es gratis. Para Crosby el principal objetivo al implantar un sistema de calidad total debe ser, cero defectos; y el proceso de mejoramiento de calidad debe partir de un compromiso de la alta dirección, y de una filosofía en la que todos los miembros de la organización comprendan sus propósitos. Además destaca que los Círculos de Calidad, representan una mínima parte de la tarea encaminada a lograr la calidad.

Para Crosby (1994: 22-100), las fases del cambio para lograr la calidad son:

- Convicción de la alta dirección,
- compromiso de todo el personal, y
- conversión de la cultura organizacional.

Por otra parte Crosby señala, la organización que desee evitar conflictos internos, eliminar el incumplimiento de los requisitos, ahorrar una gran cantidad de dinero y mantener a sus clientes [usuarios] satisfechos, deberá *vacunarse*. Ésta vacuna comprende tres estrategias bien definidas que son: *Determinación, Educación e Implantación*.

- 1) **Determinación.-** Surge cuando los miembros de un equipo de trabajo deciden que no están dispuestos a tolerar por más tiempo una situación inconveniente y reconocen que sus propias acciones constituyen el único instrumento que permitirá cambiar las características de la organización.
- 2) **Educación.-** Es el proceso por medio del cual todos los empleados adquieren un lenguaje común acerca de la calidad, comprenden las posiciones individuales que desempeñan en el proceso para el mejoramiento de la calidad y llegan a poseer un conocimiento especial para colaborar en la creación de anticuerpos.
- 3) **Implantación.-** Es el acto de dirigir el flujo de mejoramientos por la vía correcta. Este proceso nunca termina, porque el organismo empresarial cambia constantemente. Sin embargo, cada paso de avance contribuye a la salud de ese organismo.

A) Metodología para implantar la calidad

Philip Crosby tiene muy bien definidos los pasos que deben seguirse para que en una organización se implante el Proceso para el Mejoramiento de la Calidad.

- **Los catorce pasos del mejoramiento de la calidad**

1. Compromiso de la dirección

La alta dirección debe elaborar una política de calidad; el tema principal de discusión en sus reuniones debe ser la calidad.

2. Equipo para el mejoramiento de la calidad

Para formar este equipo deben juntarse participantes de cada departamento. Deberá tener alguien que tenga fácil comunicación con la alta gerencia para establecer la estrategia general a seguir.

3. Medición

Todo personal debe pensar en su trabajo y cómo medirlo, pues así conocerán como y hacia donde van. A través de la medición, los requisitos de cada actividad o trabajo se van consolidando o definiendo específicamente.

4. Costo de la calidad

Aquí se menciona una forma de evaluar la calidad dentro de la empresa, costear las actividades que se tengan que realizar por haber hecho las cosas mal. Desde Correcciones hasta reprocesos, el pago de garantías y reclamaciones e incluso la entrega de nuevos productos por defectuosos. (La Medida de la calidad es el precio del incumplimiento, no los índices).

5. Crear conciencia sobre la calidad

Se debe concientizar al personal por medio de información, de lo que cuesta hacer las cosas mal y los resultados que se obtienen con el mejoramiento de la calidad.

6. Acciones correctivas

Los sistemas de acción correctiva tienen que basarse en informaciones que revelen cuáles son los problemas y en análisis que demuestren las causas de esos problemas. Una vez que se haya establecido la raíz del problema, éste podrá eliminarse. He allí el verdadero significado de la acción correctiva.

7. Planear el día de cero defectos

Elaborar un plan y/o programa de desarrollo de una convivencia social de la empresa, en el cual participaran oradores que representen a los clientes, los sindicatos, las comunidades, los empleados y todos aquellos que estén interesados en la calidad.

8. Educación al personal

Después que los directivos han comprendido y se han comprometido con los cuatro principios absolutos (Calidad se define como cumplir con los requisitos, El sistema de la calidad es la prevención, El estándar de realización es cero defectos y La medida de la calidad es el precio del incumplimiento), se debe educar al personal para concientizarlo, para que sea menos tolerante a los defectos y errores, lo que dará como resultado el mejoramiento deseado.

9. El día de cero defectos

El Día Cero Defectos se celebra con el fin de que la dirección se presente y haga un compromiso formal ante todos, de tal manera que sea obligatorio el cumplimiento. Es el momento de demostrar a todos, cara a cara, que las intenciones de los directivos son serias.

10. Fijar metas

Las reuniones periódicas entre los supervisores y los empleados, ayudan a que el personal piense en términos de alcanzar las metas y desarrollar las tareas específicas en equipo.

11. Eliminación de las causas de errores.

Se solicita a las personas que señalen los problemas existentes dentro de sus actividades o relación laboral, para de esta manera resolver las causas de error.

12. Reconocimiento

Se establecen programas de recompensas para premiar a los que cumplen sus metas o desarrollan labores extraordinarias.

No es necesario que las recompensas sean económicas; lo importante es el reconocimiento público.

13. Consejos de calidad

El objetivo de los consejos de la calidad es reunir a todos los profesionales de la calidad y permitirles que aprendan unos de otros, con el objetivo de que exista retroalimentación y comenten sus experiencias en la eliminación de problemas, para que se estimule entre ellos y los empleados la certeza de alcanzar cero defectos.

14. Repetir todo el proceso

En el momento en que se ha alcanzado cierta madurez en el proceso, el equipo de mejoramiento de la calidad, transfiere todas sus responsabilidades a un equipo nuevo por completo que revitalice el proceso e inicie innovaciones para obtener aun mayores mejoras.

2.4.4 Masaaki Imai

Padre de la Filosofía Kaizen, adopta una nueva estrategia para el mejoramiento. Se trata de la Filosofía KAIZEN, ésta supone que nuestra forma de vida – sea nuestra vida de trabajo, vida social o vida familiar – merece ser mejorada de manera constante. KAIZEN, ha sido aplicada exclusivamente en Japón y según el autor, en occidente este concepto no existe, o es muy débil. Peor aún lo rechazan sin saber lo que entraña en realidad. Es el viejo síndrome de “no se inventó aquí” (Imai, 1992: 39).

A. El concepto KAIZEN

Según Imai (1992: 23) KAIZEN significa mejoramiento. Por otra parte, significa mejoramiento continuo en la vida personal, familiar, social y de trabajo. Cuando se aplica al lugar del trabajo, KAIZEN

significa un mejoramiento continuo que involucra a todos - gerentes y trabajadores por igual.

El mensaje de la estrategia de KAIZEN es que no debe pasar un día sin que se haya hecho alguna clase de mejoramiento en algún lugar de la organización.

1. Los beneficios de KAIZEN

Son numerosos: ayuda a mejorar la calidad, acorta el tiempo de entrega, reduce el inventario, minimiza la utilización de recursos, simplifica la administración, abate costos, maximiza ganancias, además de impactar de forma positiva en el individuo.

Para que las personas adopten el Kaizen, es preciso crear las condiciones que eviten la desmotivación y faciliten la realización del trabajo. Por lo tanto, es necesario por un lado mejorar físicamente el ambiente de trabajo, aplicando técnicas como por ejemplo las 5-S; y por otro lado eliminar todos los demás factores que causan desmotivación.

1.1 ¿Que son las 5-S?

Es una metodología que pretende dar las pautas para entender, implantar y mantener un sistema de orden y limpieza en la empresa [Institución Educativa], a partir del cual se puedan sentar las bases de la mejora continua y de unas mejores condiciones de calidad, seguridad y medio ambiente de toda la institución.

De acuerdo al enfoque japonés, un elemento básico para alcanzar cualquier mejoramiento, es el programa de las 5S,

aplicable a empresas [organización o Institución] de cualquier sector e independientemente de sus dimensiones. El movimiento de 5-S toma su nombre de cinco palabras japonesas que principian con s: seiri, seiton, seiso, seiketsu y shitsuke. Como parte de la administración visual de un programa general, con frecuencia se colocan signos que repiten los pasos en el taller. (cf.: Imai, 1992: 282, 283).

- **Paso 1 Seiri (Enderezar) [clasificar]**

Clasificación de los ítems del lugar de trabajo en dos categorías - lo necesario y lo innecesario - y eliminar o erradicar esto último. Debe establecerse un tope sobre el número de ítems necesarios. En el lugar de trabajo puede encontrarse toda clase de objetos. Una mirada minuciosa revela que en el trabajo diario sólo se necesita un número pequeño de estos; muchos otros objetos no se utilizaran nunca o solo se necesitarán en un futuro distante. Ejemplo: máquinas y herramientas sin uso, trabajo en proceso, sobrantes, materias primas, suministros y partes, anaqueles, contenedores, escritorios, bancos de trabajo, archivos de documentos, estantes, tarimas, cajas y otros ítems.

- **Paso 2 Seiton (Poner las cosas en orden) [organizar]**

Las cosas deben mantenerse en orden de manera que estén listas para ser utilizadas cuando se necesiten. Un ingeniero mecánico estadounidense recuerda que pasaba buscando herramientas y partes cuando trabajaba en Cincinnati. Solo después de que se unió a una compañía japonesa y vio la facilidad con que los trabajadores podían encontrar lo que necesitaban se dio cuenta del valor del “seiton”.

- **Paso 3 Seiso (Limpieza)**

Mantener limpio el lugar de trabajo. Esto podemos lograr recogiendo y retirando lo que estorba para mejorar el aspecto, aumentar la vida útil de los equipos e instalaciones, etc.

- **Paso 4 Seiketsu (Aseo personal)**

Hacer del aseo y de la pulcritud un hábito, principiando con la propia persona. Es decir mantener la limpieza de la persona por medio de uso de ropa de trabajo adecuada, elementos de protección, así como mantener un entorno de trabajo saludable y limpio.

- **Paso 5 Shitsuke (Disciplina)**

Acostumbrarse a aplicar las 5-S en nuestro sitio de trabajo y respetar las normas del sitio de trabajo con rigor. Esto podemos lograr respetando a los demás, respetando y haciendo respetar las normas del sitio de trabajo, llevando puesto los equipos de protección, teniendo el hábito de limpieza y convirtiendo estos detalles en hábitos reflejos para mejorar nuestra eficacia y evitar reprimendas, sanciones y desaprobaciones.

Si analizáramos minuciosamente la filosofía implícita de las 5-S, podemos ver que no se trata de una orden o algún programa a cumplir, sino más bien se trata de una conducta de vida diaria. Y si quisiéramos adoptar y practicar esta filosofía en la Facultad, lo primero que tendríamos que hacer es, prepararnos mentalmente y tomar conciencia de disciplina. Es por eso que Masaaki Imai nos dice: La diferencia no es de nacionalidad. Es de mentalidad. Por tanto mucho menos tendría que ver con factores culturales.

Por esta y otras filosofías, Kaizen debe ser practicado por los gobernantes de nuestro país, autoridades de la universidad, trabajadores, educadores, estudiantes y porque no decir por todos los seres humanos del planeta. En el caso de la Facultad, ésta debe fomentar, concientizar y capacitar a toda la comunidad educativa en las “nuevas” filosofías de la calidad para lograr que las personas tengan una cultura de la calidad y en consecuencia la mejora continua de nuestra Facultad.

2.4.5 Kaoru Ishikawa

Esta considerado en el Japón como el principal precursor de la Administración de la Calidad Total. Se inspiró en los trabajos de Deming y Juran y, en menor grado de Feigenbaum. Es muy admirado por la siguiente contribución: Círculos de Control de Calidad, fue el primero en introducir este concepto y ponerlo en práctica con éxito. (www.tecnologiaycalidad.galeon.com)

A. ¿Qué es un Círculos de Calidad?

- Un Círculo de Calidad es un pequeño grupo de trabajadores que realizan tareas semejantes, y se reúnen para identificar, analizar y solucionar problemas del propio trabajo, ya sea en cuanto a calidad o a productividad.
- Los Círculos de Calidad son grupos de trabajadores con un líder o jefe de equipo que cuenta con el apoyo de la organización de la empresa, cuya misión es transmitir a la dirección propuestas de mejora de los métodos y sistemas de trabajo.
- Los Círculos no constituyen ni un movimiento, ni un programa, ni un sistema, ni un método, sino esencialmente una nueva forma de

la vida de trabajo, obtenida por una nueva mentalización del trabajador.

- Los Círculos pueden ser implementados en cualquier tipo de organización, para lo cual no es imprescindible cambiar la estructura. Lo único que cambia es la filosofía del trabajo y el enfoque de las relaciones humanas en la empresa.
- Los Círculos de Calidad se reúnen para estudiar un problema de trabajo o una posible mejora del producto, pero no basta con identificar los fallos o los aspectos a mejorar. La misión del Círculo es analizar, buscar y encontrar soluciones, y proponer la más adecuada a la Dirección.
- Los Círculos de Calidad suponen que los trabajadores no sólo aportan su esfuerzo muscular, sino también su cerebro, su talento y su inteligencia.
- Los componentes de los Círculos estudian y analizan los problemas con métodos y técnicas científicas, hasta conseguir plantear varias alternativas de solución. Después de llegar al consenso proponen a la Dirección de la empresa las mejores alternativas.
- Todas las propuestas de los Círculos de Calidad presentadas a la Dirección son estudiadas cuidadosamente. Si son aceptadas serán puestas en práctica, y se reconocerá el mérito del Círculo que las ha presentado.
- El Círculo de Calidad es el mejor sistema para aprovechar el potencial creativo e innovador que tienen todos los hombres y mujeres que componen la empresa. (Palom, F., 1987: 35, 36).

Según Thompson (1994: 3, 4), un Círculo de Calidad esta integrado por un pequeño número de empleados de la misma área de trabajo y su supervisor, que se reúnen voluntaria y regularmente para estudiar técnicas de mejoramiento de control de calidad y de productividad,

con el fin de aplicarlas en la identificación y solución de dificultades relacionadas con problemas vinculados a su trabajo.

Algunos detalles específicos de Philip C. Thompson:

- Los círculos de calidad son pequeños. En ellos pueden participar desde cuatro hasta quince miembros. Ocho es el número perfecto.
- Todos los miembros deben laborar en un mismo taller o área de trabajo. Dicho taller o área de trabajo le da su identidad al círculo.
- Por lo general, aunque no siempre, el supervisor es también el jefe del círculo. Como tal él o ella debe moderar las discusiones y tratar de conseguir un consenso. El supervisor no imparte órdenes ni toma decisiones. Los miembros del círculo, en grupo toman sus propias decisiones.
- Los miembros del círculo reciben instrucción especial acerca de los reglamentos que atañen a su participación en un círculo de calidad, a la mecánica de dirigir reuniones y a la forma de hacer las presentaciones a la administración. La instrucción también cubre técnicas empleadas para solucionar problemas en grupo, tales como improvisación de ideas, análisis de causa efecto, diagrama de flujo y el análisis de Pareto.
- Los círculos son aconsejados y orientados por un asesor que asiste a todas las reuniones pero que no es miembro del círculo.
- Las exposiciones preparadas para la gerencia [Alta Dirección o Consejo de Facultad] son presentadas a los gerentes [Miembros de la Alta Dirección] y los expertos técnicos que normalmente tiene la autoridad para tomar una decisión con respecto a una propuesta determinada.

B. Estructura y Proceso

El termino “círculos de calidad” tiene dos significados. Se refiere tanto a una estructura y a un proceso como a un grupo de personas y a las actividades que realizan. Por consiguiente es posible hablar de un “proceso de círculos de calidad” al igual que de un “circulo de calidad” (Thompson, 1984: 3 -14).

a) Estructura: La estructura de un círculo de calidad es fundamentalmente la forma como esta integrado el grupo y se define de acuerdo con la posición de los miembros dentro de la organización empresarial. En la página 69 aparece la forma ideal de la estructura de los Círculos de Calidad, estructura de un círculo de calidad típico dentro de una organización hipotética.

Representa un ideal, un objetivo por el cual luchar. En la práctica, los círculos de calidad requieren de un periodo prolongado de labores bajo la tutela de un asesor.

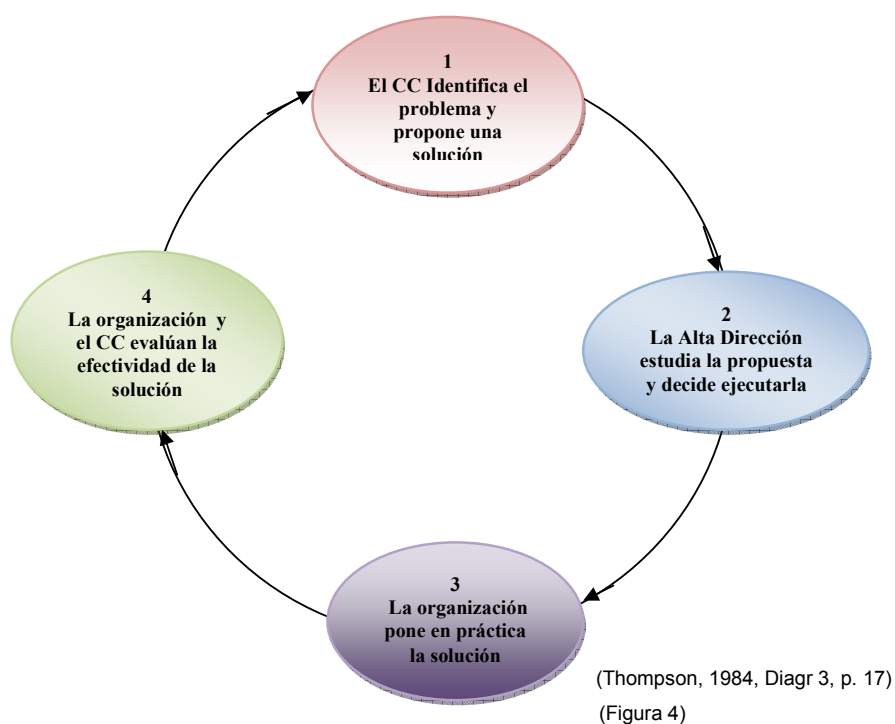
b) Proceso: El proceso del círculo de calidad esta dividido en cuatro subprocesos:

1. Identificación de problemas, estudio a fondo de las técnicas para mejorar la calidad y la productividad, y diseño de soluciones.
2. Explicar, en una exposición para la gerencia [Alta Dirección o Consejo de Facultad], la solución propuesta por el grupo, con el fin de que los gerentes y los expertos técnicos que estén relacionaos con el asunto decidan si se puede poner en practica o no.
3. Ejecución de la solución por parte de la organización general. El plan de trabajo aprobado es puesto en marcha por los integrantes del Círculo de Calidad con el respaldo y la

asesoría de los niveles superiores y en su caso de las áreas involucradas.

4. Evaluación del éxito de la propuesta por parte de los círculos y de la organización. Esta parte es muy importante ya que permite constatar aciertos y errores y en consecuencia instrumentar adecuaciones de mejora.

El proceso del Círculo de Calidad



Para tener mayor claridad hemos adaptado la definición de un Círculo de Calidad al área académica.

C. Círculos de Calidad Académica

Es un pequeño grupo de docentes o estudiantes integrado por un mínimo de cuatro participantes, hasta un máximo de seis; este equipo estará conformado voluntariamente por docentes o estudiantes de la misma especialidad que tienen preocupaciones

profesionales comunes y deseen mejorar y solucionar los problemas relacionados con sus áreas.

D. Organización de los Círculos de Calidad

Un típico Circulo de Calidad esta integrado por los siguientes niveles: La Alta Dirección, El Comité Central de Gobierno, El Coordinador o Facilitador, El Líder, El Círculo y sus Componentes. (Palom, 1987: 46).

E. Adaptación de la organización de los Círculos de Calidad a la Facultad de Educación de la UNMSM

A continuación describimos cada uno de los niveles adaptándola al sistema organizacional de la Facultad. (cf.: Palom, 1987: 46, 47, 48 - 66).

1) El Primer Nivel: La Alta Dirección

En la implementación de los Círculos de Calidad, el primer nivel a estudiar es el Consejo de Facultad. Sin su apoyo decidido y su empuje activo, los Círculos de Calidad están condenados al fracaso.

Obligaciones de la Alta Dirección:

De apoyo

- Autorizar las reuniones de los círculos en días laborables, y facilitar los ambientes necesarios.
- Fomentar el cambio de información entre los líderes de los grupos.

- Financiar y autorizar los programas de formación internos y externos (cursos, seminarios y conferencias).
- Dar relevancia a las actividades de los círculos.

De participación personal

- Asistir a determinadas reuniones del Comité Central.
- Asistir de vez en cuando a algunas reuniones de líderes, y a alguna reunión de los Círculos.
- Evaluar detalladamente los informes presentados, para su aprobación final.
- Seguir de cerca y controlar los avances en los programas de implementación de los Círculos.
- Ocuparse de que se ponga en funcionamiento de forma rápida los proyectos aprobados.
- Autorizar recompensas de todo tipo.
- Respetar la libertad y autonomía de los Círculos y los comités de líderes.
- Explicar y razonar los posibles retrasos en la puesta en marcha de las sugerencias aprobadas.

2) El Segundo Nivel: El Comité Central de Gobierno

En el Comité Central y de Gobierno es recomendable y conviene que existan representantes tanto de los docentes como de los estudiantes. De esta forma, la participación de la fuerza de trabajo en el gobierno de la Facultad deja de ser un tópico, para convertirse en realidad. También pueden participar en el CCG algunos líderes de los Círculos de Calidad que han sido distinguidos por su talento y capacidad.

Funciones y responsabilidades del CCG:

- Preparación de los planes de implementación de los Círculos-piloto
- Diseño de los principales objetivos y las estrategias generales
- Establecimiento de objetivos para los Círculos-piloto.
- En una etapa inicial debe reclutar los líderes para los Círculos-piloto, para luego nombrar los coordinadores que habrán de continuar la tarea.
- Establecer la periodicidad y la frecuencia de las reuniones de cada nivel.
- Decidir la clase de recompensa con la que premiar a los proyectos aceptados.
- Seguimiento y control del programa.
- Fidelidad a los principios básicos, y revisión periódica de las estrategias generales.
- Informar periódicamente a la Alta Dirección de los avances, logros y la situación de los Círculos. Hacer extensiva la información a todos los niveles de la Facultad, y muy especialmente a los componentes de los Círculos.

3) El Tercer Nivel: El Coordinador o Facilitador [Profesor]

Su misión esencial es servir de enlace entre los líderes y el Comité Central de Gobierno de los Círculos de Calidad.

Funciones y responsabilidades del Coordinador

- Ocuparse de las relaciones entre los círculos y la organización jerárquica de la Facultad.

- Llevar a cabo las políticas y estrategias determinadas por el Comité Central.
- Controlar el cumplimiento del programa de los Círculos que están bajo su responsabilidad.
- Orientar a los líderes y miembros de los Círculos a la hora de escoger los temas objeto de estudio, los sistemas de análisis y alternativas de solución.
- Formar a los Círculos de Calidad.
- Recoger los informes de sus Círculos, y preparar los informes a entregar al Comité Central.
- Desarrollar e impulsar toda clase de comunicaciones, difundiendo a todos los niveles la filosofía de los Círculos, y conservando la fidelidad hacia los principios esenciales.

4) El Cuarto Nivel: El Líder

La función del líder es imprescindible para la buena marcha de los Círculos, de ahí que su elección sea una etapa decisiva. El éxito o fracaso de un Círculo depende en gran parte de las capacidades tanto humanas como profesionales y técnicas de su líder.

La simpatía, el poder de convicción, la capacidad de mando, y sobre todo el ascendiente moral sobre el grupo son los criterios principales para seleccionar al candidato.

Funciones del líder:

- Dirigir las reuniones del Círculo.
- Formar a los componentes en las técnicas de trabajo.
- Servir de enlace entre los miembros del círculo, y el coordinador

- Preparar el orden del día de las reuniones de los Círculos, y confeccionar los informes de las mismas.
- Crear el ambiente adecuado para el buen desarrollo de las reuniones.

En la fase inicial de implementación de los Círculos, los distintos líderes pueden ejercer las funciones del coordinador y formar parte del Comité Central.

Asamblea de líderes

La asamblea de líderes es, en este caso, un órgano de gobierno de la organización de los Círculos de Calidad y productividad.

Las reuniones de esta asamblea acostumbran a tener una periodicidad mensual o trimestral. Son reuniones largas de no menos de dos horas en las que cada uno de los líderes aporta su informe que lee y comenta en público, dejándolo luego para archivo con el acta de la reunión.

Los datos mínimos, que deberán figurar en este informe son los siguientes:

- Nombre del Círculo.
- Nombre del líder.
- Número de miembros del Círculo.
- Fecha de fundación del Círculo.
- Número de proyectos elaborados desde la fundación.
- Títulos de los proyectos.
- Especificación de los que ya se han puesto en marcha.
- Ahorros conseguidos desde entonces.
- Proyecto actualmente en marcha y situación.

- Comentario sobre la marcha del Círculo, sus miembros, su grado de participación, anécdotas importantes, ejemplos edificantes, etc.
- Fecha
- Firma del líder

El último punto de cada informe es el que se extiende tanto como sea preciso para que la asamblea de líderes se convierta en un concurso de emulación y suministre el “feed-back” necesario a los líderes que salen de la misma, llenos de entusiasmo. La presidencia de la asamblea corresponde al comité de planta o de gobierno.

5) El Quinto Nivel: El Círculo y sus componentes

Como ya se ha indicado, le corresponde al Comité Central establecer las estrategias y políticas generales que han de servir de pauta y orientación a los Círculos. Dentro de este marco, los componentes deben fijar sus propios objetivos concretos de mejora.

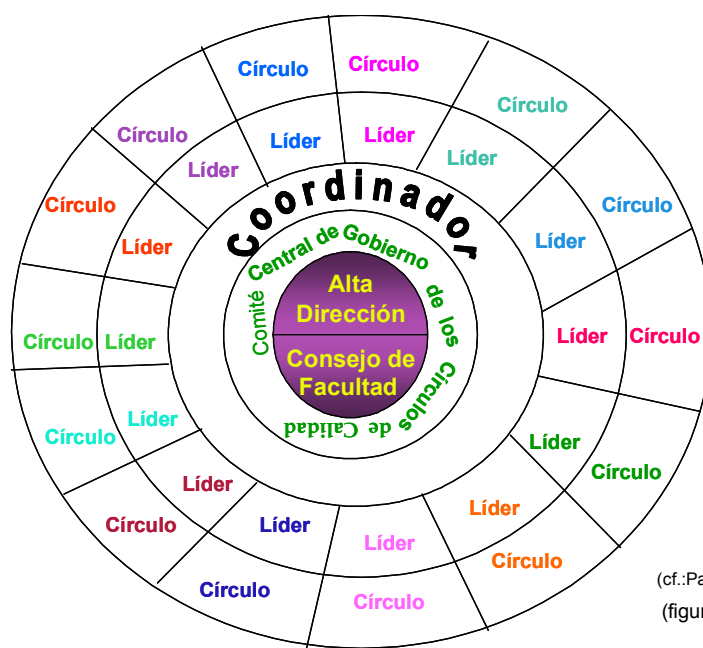
Dentro de los Círculos existe igualdad de derechos a la hora de dar opiniones y votar sobre temas a tratar y los problemas a resolver, de ahí que sea decisiva la habilidad del líder para orientar al colectivo hacia un consenso.

La participación en los Círculos es libre. Ningún componente de la empresa puede sentirse obligado a participar en ellos. En resumen, las reglas del círculo son:

- Participación voluntaria.
- Libertad de opinión y voto.
- Limitación a los temas propios del trabajo cotidiano.

- Identificación del problema, análisis y elección de la solución.
- Presentación al mando de la solución debidamente valorada y cuantificada
- Asistencia a las reuniones con la periodicidad que se establezca.

Estructura u Organigrama de los Círculos de Calidad



(cf.: Palom I., 1987, Fig 1.1, p. 49
(figura 5))

F) Como iniciar las actividades de un Círculo de Calidad

Uno de los requisitos para iniciar las actividades de los Círculos de Calidad es que en la Facultad de Educación este implantado el control total de calidad. Se puede empezar con las actividades de los Círculos, pero se debe tener en cuenta que éstas apenas constituyen una parte de un programa total de control de calidad y que no puede existir independientemente.

Así pues, aunque se empiece con las actividades de los Círculos, si no hay perspectivas de combinarlas con el control total de calidad, no puede durar. Aun cuando tenga éxito durante un breve tiempo,

este no es un éxito real. Por ejemplo, los estudiantes o docentes pueden esforzarse muchísimo para sacar adelante sus círculos, mientras que el consejo de Facultad hacen caso omiso del control total de calidad. En tal caso no habría aliciente para que los encargados de las actividades de los círculos continuaran sus esfuerzos (cf.: Ishikawa, 1993: 138, 139)

Pasos necesarios para iniciar las actividades de los Círculos de Calidad

1. El Consejo de Facultad, y todos los responsables por el control de calidad, deben ser los primeros que empiecen a estudiar las actividades del control de calidad y de los Círculos de Calidad.
2. Asistir a conferencias sobre Control de Calidad y visitar universidades e Institutos Pedagógicos donde se este aplicando el sistema. Estas mismas oportunidades se deben otorgar a los coordinadores y a los futuros líderes de los círculos.
3. Escójase a la persona que se encargara de promover las actividades de los Círculos de Calidad en la Facultad. Esta persona debe estudiar el asunto y preparar un texto simplificado para la capacitación de líderes y miembros de los Círculos de Calidad.
4. Se comienza en seguida a capacitar a los líderes de los círculos y le da adiestramiento en control de calidad y en las actividades de los círculos. No hay que enseñarles cosas demasiado difíciles. El plan de trabajo debe limitarse a los principios básicos de las actividades de los Círculos de Calidad, como enfocar la calidad y la garantía de calidad, el control y como mejorarlo (planear, hacer, verificar, actuar), y como enfocar los métodos estadísticos. En cuanto a las siete herramientas del control de calidad, bastara con

el diagrama de causa y efecto, el diagrama de pareto, el histograma y la hoja de verificación. Todos los demás se puede ir enseñando cuando las actividades de los Círculos de Calidad ya estén bien encaminadas.

5. Los líderes así capacitados regresan a sus lugares de trabajo y organizan los Círculos de Calidad. El número de personas en cada Círculo no debe pasar de diez miembros. Los mejores grupos están constituidos por tres a seis personas, cuando el número es demasiado grande, los elementos participantes sufren.

6. Al principio, los coordinadores suelen ser los más indicados para actuar como dirigentes o líderes de los círculos: pero a medida que las actividades progresan, es mejor que la posición de liderazgo sea electiva, independientemente de la posición que las personas ocupen en la Facultad. Cuando se inicie un círculo con un gran número de participantes, divídanse en grupos más pequeños, como subgrupos o minigrupos. En cuanto al liderazgo, asegúrense de que haya un sistema adecuado de rotación.

7. En seguida, los líderes enseñan a los miembros lo que han aprendido. Tienen que dedicar tiempo a esto y utilizar en sus explicaciones los datos y problemas que existen en su lugar inmediato de trabajo. Si es necesario, la persona que promueve el control de calidad en la Facultad puede ayudar en este proceso educativo, pero el mejor método sigue siendo que el líder enseñe a su propio grupo. Enseñar es aprender, y con la misma experiencia de enseñar a los miembros el líder aprenderá muchísimo.

8. Una vez que han estudiado y han adquirido una comprensión básica del control de calidad, los miembros proceden a escoger un tema común para su investigación, ésta debe ser referente a su

lugar de trabajo. Este es el principio de las actividades de un Círculo de Calidad. El líder y los miembros escogerán el tema de común acuerdo, en íntima consulta entre sí pero sin interferencia de afuera. Al principio no siempre les es fácil saber qué están haciendo. A veces se necesita consultar a los promotores del Control de Calidad en la Institución, acerca del tema que se va a investigar. Pero la guía será la actuación voluntaria y la independencia. Una advertencia: al superior se le debe informar en cuanto al tema elegido. Los estudiantes, los docentes y el personal de apoyo deben estar en capacidad de identificar los problemas que hay en su propio lugar de trabajo, sin necesidad de que otros se los venga a señalar. Esta la razón de la insistencia en la voluntariedad y en la independencia. Una vez que las actividades del Círculo de Calidad estén bien encaminadas, se hace más fácil identificar los problemas.

G) Como llevar a la práctica las actividades de los Círculos de Calidad

Una vez aprobada la decisión de iniciar la formación de los Círculos de Calidad, debe desarrollarse la organización básica para su instalación y cooperación. Al respecto podemos distinguir dos grupos determinantes del éxito del programa: El Consejo de Facultad y Oficina de Calidad Académica y Acreditación (OCAA) si no hubiera ésta oficina, se puede implementar la Oficina de los Círculos de Calidad o la Oficina de Control Total de Calidad. El propósito del Consejo de Facultad o de la Alta Dirección es decidir acerca de la viabilidad de las propuestas o proyectos que surjan de los propios Círculos de Calidad y constituirse en un ejemplo de mejora de compromiso de la mejora continua. En la Oficina de los Círculos de Calidad se instituirá el Comité Central de Gobierno, quien se encargara de la administración del programa. Debe elaborar el plan

de introducción, vigilar su ejecución, controlar e informar los avances al Consejo de Facultad.

Durante las primeras etapas de introducción del programa no es conveniente utilizar demasiado personal en la Oficina de los Círculos de Calidad. Una sola persona, puede fungir como secretario del Comité Central de Gobierno, además de ser el Director del programa y desarrollar la planeación.

Cuando llega el momento de comenzar la capacitación, es necesario contar con otra persona que quizá pueda actuar a la vez como instructor y asesor. Con el tiempo, a medida que aumenta el número de círculos, se requerirá de más personal e incluso contratar un asesor externo.

1. Capacitación

Las primeras actividades de capacitación deben dirigirse al Consejo de Facultad, al Comité Central de Gobierno y a los coordinadores o facilitadores. Éstos a su vez capacitarán a los líderes de cada Círculos de Calidad, y cada líder a los miembros de cada Círculo de Calidad.

Thompson en su libro Círculos de Calidad (1984: 102), manifiesta que los Círculos de Calidad exigen un comportamiento especial que puede entrar en conflicto con patrones tradicionales y, por consiguiente, es necesario capacitar formalmente a las diferentes personas sobre sus nuevas funciones, sobre lo que deben decir y hacer, y cuándo y cómo. Sin esto, los miembros de los círculos y los líderes y también los miembros del Consejo de Facultad o la Alta Dirección, pueden fracasar. Introducir Círculos de Calidad sin una capacitación adecuada es lo mismo que pedirle a un grupo de

actores que monten una obra de teatro sin conocer la trama, los papeles y los parlamentos.

Un buen programa de capacitación les brinda a los participantes una descripción clara de las funciones que deben desempeñar dentro del proceso de los Círculos de Calidad y de las técnicas que deben emplear para salir airoso. Cada integrante de cada nivel, debe conocer sus funciones, deben aprender técnicas de solución de problemas, de liderazgo, de asesoría que le permita llevar a cabo su labor con éxito.

Asimismo es necesario diseñar un curso específico para cada una de dichas funciones que debe ser desarrollado a intervalos que se ajusten al programa de introducción del proceso. Lo ideal es preparar los cursos antes de formar el primer círculo y aplicarlos en secuencia, es decir, capacitando primero a los miembros del Consejo de Facultad, del Comité Central de Gobierno, a los coordinadores o facilitadores, a los líderes y finalmente a todos los miembros de los Círculos de Calidad.

Para la capacitación de los 4 primeros niveles es necesario que se lleven a cabo con regularidad para que los participantes armonicen sus horarios personales con los de las reuniones, porque provienen de diferentes áreas y tendrán que colaborar con diferentes círculos. En cambio el curso de capacitación para los miembros está dirigido a todos lo que estudian juntos o trabajan juntos y van a formar un grupo para solucionar sus problemas, es decir un círculo de calidad. (cf.: Thompson, 1984:103,104).

Kaoru Ishikawa, en su libro ¿Qué es el control de calidad? Menciona respecto a los Círculos de Calidad lo siguiente: Para que un movimiento perdure es necesario evitar la obligatoriedad y hacer hincapié en el voluntarismo. A la larga, es preferible el

progreso gradual que los fracasos resultantes cuando el movimiento obedece a órdenes superiores. A veces la ruta más lenta es la que lleva al éxito (Ishikawa, 1993: Pág.18, 19).

También hace hincapié en cuatro aspectos a tomar en cuenta respecto a los Círculos de Calidad.

- *El voluntarismo*. Los círculos han de crearse voluntariamente, no por ordenes superiores. Comenzar las actividades de los círculos con aquellas personas que deseen participar.
- *Auto desarrollo*. Los miembros de los círculos deben estar dispuestos a estudiar.
- *Desarrollo mutuo*. Los miembros de los círculos deben aspirar a ampliar sus horizontes y a cooperar con otros círculos.
- A la larga, *participación total*. Los círculos deben fijar como meta final la participación plena de todos los empleados del lugar.

2. Esbozo de los cursos de capacitación

a) Capacitación para los miembros del Círculo de Calidad

Debemos tomar en cuenta que dentro de este grupo estará la gran mayoría de la comunidad educativa de la Facultad; por tanto no debemos asumir estas capacitaciones como un gasto, ni mucho menos como una actividad improductiva si queremos mostrar nuestra etiqueta de la calidad ante la sociedad. Para esto debemos desterrar nuestra mentalidad estrecha y asumir con responsabilidad los programas de capacitación (cf.: Thompson, 1984: 107, 108, 109).

Temas selectos para la capacitación:

1. Motivación inicial, proyectar una cinta de video sobre el informe de la NBC titulado “Si Japón puede, ¿Por qué no nosotros?
2. Concepto de los círculos de calidad: estructura y proceso.
3. Breve historia del desarrollo y de la expansión de los círculos de calidad.
4. Conocimientos básicos para llevar a cabo una reunión:
 - a) Papel de los miembros del Consejo de Facultad, del Comité Central y de Gobierno, del Coordinador, del líder y de los miembros del Círculo.
 - b) Orden del día.
5. Técnicas fundamentales de los Círculos de Calidad diseñadas para solucionar los problemas:
 - a) Improvisación de ideas (“Brainstorming” o tormenta de ideas)
 - b) Diagrama de causa y efecto
 - c) Diagrama de Pareto
 - d) Histogramas
 - e) Formato de propuesta de mejora al proceso
 - f) Cuadros de control
 - g) Hojas de verificación, etc.
6. Proceso fundamental de los círculos de calidad para la solución de problemas:
 - a) Identificación del problema
 - b) Análisis del problema

- c) Búsqueda de soluciones
- d) Selección de una solución
- e) Presentación de la solución al Consejo de Facultad
- f) Ejecución de la solución
- g) Evaluación de la solución.

7. Reglas de los Círculos de Calidad dentro de la Facultad.

b) Capacitación para los líderes de los Círculos de Calidad

1. Hasta el punto **7** se aplica los mismos pasos del curso para los miembros.
8. Razones por las cuales algunos líderes tienen reservas acerca de los Círculos de Calidad.
9. Forma como los Círculos de Calidad pueden beneficiar al líder.
10. Planeación, conducción y evaluación de una reunión de un círculo de calidad.
12. Lo que *no* debe hacer el líder o jefe de un Círculo de Calidad.
13. Preparación para dictar el curso de capacitación a los miembros de los círculos.

c) Capacitación para la Alta Dirección o Consejo de Facultad

1. Hasta el punto número **3** se aplican los mismos pasos del curso para los miembros.
4. Razones por las cuales algunos miembros del Consejo de Facultad tienen reservas acerca de los Círculos de Calidad.

5. Forma en que los Círculos de Calidad pueden beneficiar al Consejo de Facultad.
6. Forma en que miembros del Consejo de Facultad pueden brindar su apoyo cotidiano a los Círculos de Calidad.
7. Conocimientos básicos acerca de cómo realizar.
8. Técnicas fundamentales de los Círculos de Calidad para la solución de problemas (descripción corta).
9. Forma de llevar a cabo el seguimiento de las propuestas de los Círculos de Calidad.
10. Lo que no se debe hacer con los círculos de calidad.
11. Forma de apoyar al jefe del círculo.
12. Reglas del proceso de los círculos de calidad dentro de la Facultad.

3. Técnicas específicas de análisis y solución de problemas

El Ing. Gutarra Montalvo, en su tesis Implementación del los círculos de calidad en el IST ITEC, señala que los instrumentos de los círculos de calidad, son técnicas que contribuyen a detectar, priorizar, y analizar los problemas que afectan la calidad de atención, y facilitan la selección de la soluciones y evaluación del impacto generado por ellas. (Gutarra Montalvo, 2002: 70).

En el párrafo anterior sobre temas selectos para la capacitación hicimos mención sobre algunas técnicas, en esta sección desarrollaremos solo dos de esas técnicas, como son Brainstorming o Tormenta de ideas y el Diagrama de Causa y efecto, ya que se relacionan muy fuertemente ambas.

a) Brainstorming o Tormenta de ideas

Es una técnica de grupo para conseguir el máximo número de ideas sobre un tema determinado o tema de estudio.

El líder debe escribir y especificar el tema principal que se desee solucionar:

Ejemplo:

Problema detectado: Recursos Didácticos escasos

- Falta de mantenimiento de equipos
- Lentitud de los equipo
- Deficiente supervisión técnica
- Falta de presupuesto
- Falta de difusión de los reglamentos, etc.

Reglas:

1. Todos deben participar, expresando su opinión en forma simple y breve.
2. No debe haber comentarios ni críticas que censuren las ideas.

Procedimiento:

1. Cada miembro debe hablar por turno.
2. El líder anota todas las ideas en la pizarra (aunque le parezca improcedente).
3. Cuanta más ideas mejor. Cuanto mayor sea el número de soluciones posibles a un problema más fácil será encontrar la mejor.
4. Cuando todos los miembros del círculo han participado, termina.
5. El líder deberá proceder a la selección de las mejores soluciones.

Para un mayor orden se puede usar el siguiente cuadro.

Ejemplo:

BRAINSTORMING O TORMENTA DE IDEAS		Fecha:			
		Hora:			
Facultad de Educación - UNMSM		Grupo: Transparencia			
Problema detectado: Recursos Didácticos escasos					
N°	Causas	P e r s o n a s	M é t o d o s	M á q u i n s t r u c i o n e s	M e d i c i o n e s
1	Carencia de insumos (falta de equipos)			x	
2	Falta de mantenimiento de equipos	x	x		
3	Lentitud de los equipo			x	
4	Equipos de mala calidad				x
5	Falta de reglas y procedimientos	x			
6	Falta de presupuesto		x		x
7	Desidia en la gestión	x			
8	Incapacidad para la gestión	x			
9	Falta de liderazgo y toma de decisiones	x			
10	Deficiente supervisión técnica		x		
11	Falta de personal calificado	x			
12	Falta de incentivos		x		
13	Falta de difusión de reglamentos		x		
14	Falta de métodos de planificación	x			
15	Falta de capacitación		x		
<p>1. Siguiendo las reglas del BRAINSTORMING (no criticar, no reír, máximo de ideas, anotarlas todas, no valorarlas mientras aparecen, una idea por turno, volver sobre las ideas en la sesión siguiente). Cada miembro del grupo debe buscar una nueva causa, apoyándose en algunas de las palabras que sus compañeros dijeron.</p> <p>2. Agrupar por temas las causas que vayan apareciendo.</p> <p>3. Clasificarlas en función de los cuatro criterios anotados.</p>					

(cf.:Palom I., 1987, Fig 42, p. 110) (Figura 6)

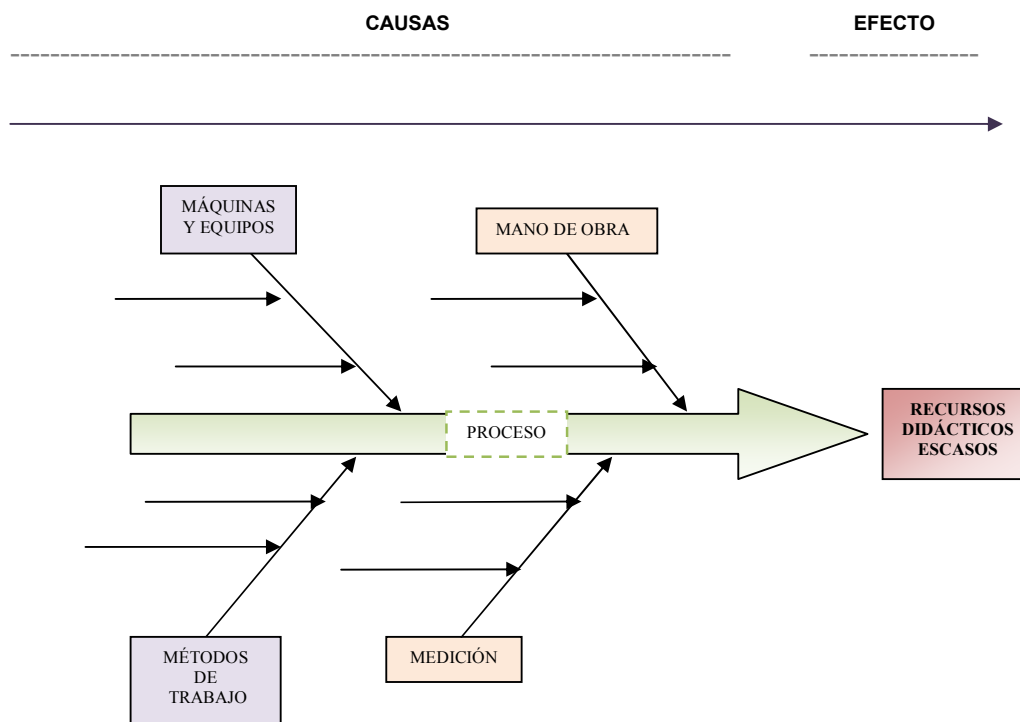
b) Diagrama Causa y Efecto

Este método de análisis fue desarrollado por el profesor Kaoru Ishikawa de la Universidad de Tokio. Es conocido también como el “diagrama de espina de pescado” debido a la forma que adopta y como diagrama de las 4M.

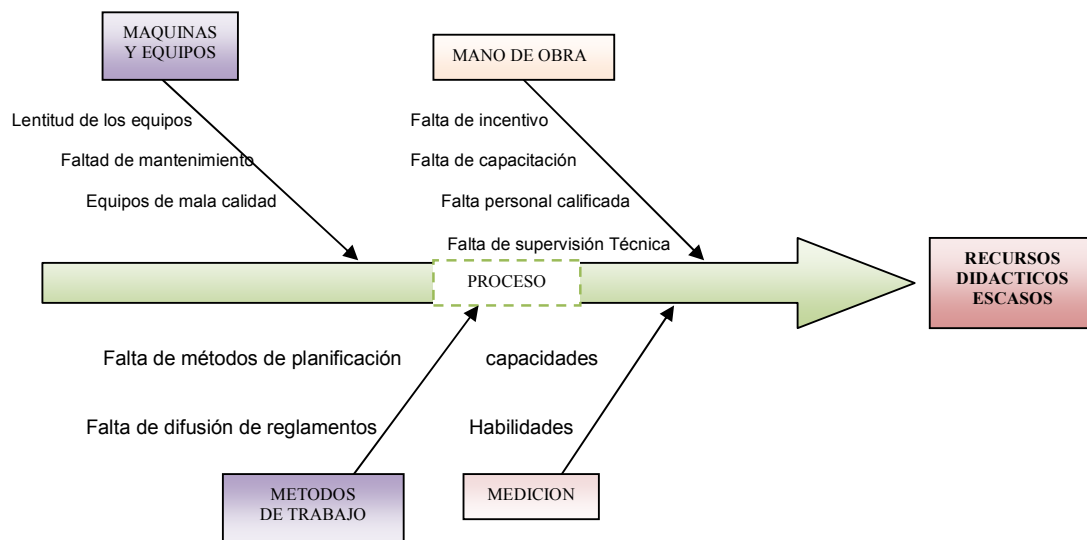
- Máquina (en inglés machine)
- Medición
- Mano de obra (manpower)
- Métodos (method)

Se inicia pintando en la pizarra una flecha que nos lleva al efecto (problema o efecto); a continuación se pintan flechas afluentes a la primera, cada una representando una de las 4M. Luego se va anotando las sugeridas como posibles causas concretas del problema, cada una adscrita a una “M” o a una flecha afluente (Palom 1987: 92, 93)

Ejemplo:



(cf.:Palom, 1987, Fig 37, p. 93) (Figura 7)



(Figura 8)

Procedimiento:

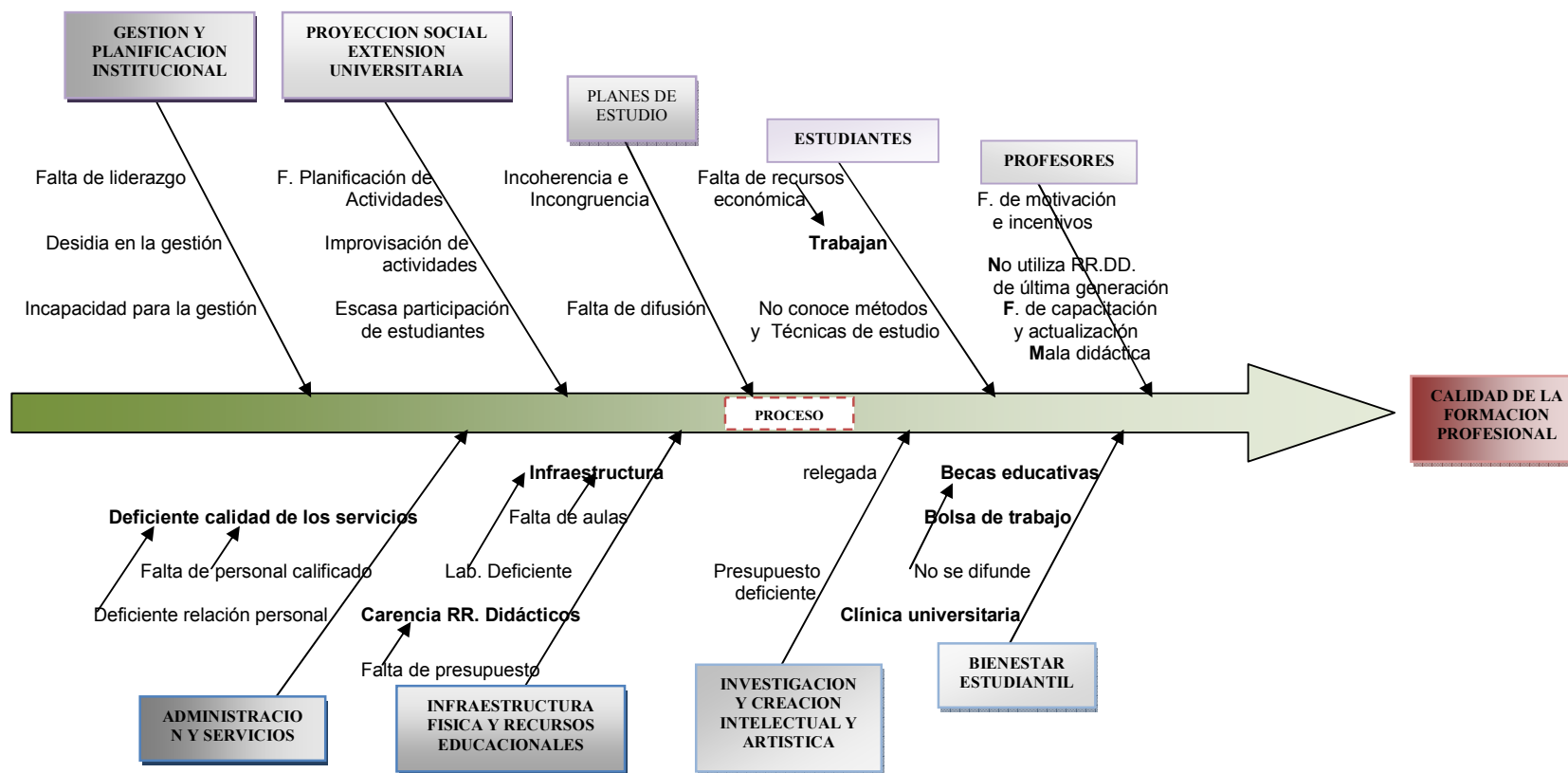
1. Generar las causas mediante la tormenta de ideas o Brainstorming.
2. Por cada causa debe hacerse la pregunta. ¿Por qué sucede?
3. Todos los miembros del círculo deben ir aportando sus opiniones.
4. El líder anota las mismas en la “espina de pescado”.
5. Comprobar estas opiniones viendo si existe correlación entre la causa anotada y el efecto. Si se ha demostrado no ser la causa del problema, borrar.
6. La relación Causa-Efecto deben quedar claramente establecidas y en ese caso, el diagrama esta terminado.

Un diagrama de este estilo convendrá sea estudiado a lo largo de varias reuniones, pues serán necesarias múltiples comprobaciones antes de anotar definitivamente en el diagrama una causa que origina el problema.

Según Martínez Ferreira, “Un diagrama de causa-efecto es de por sí educativo, sirve para que la persona conozca con profundidad el proceso con que trabaja, visualizando con claridad las relaciones entre los efectos y sus causas”. (Martínez F., 2006:7)

Para tener mayor claridad en relación a la técnica específica de la Espina de Pescado presentamos un diagrama general ejemplificando las causas comunes que generan las características de calidad de la formación profesional de los estudiantes de la Facultad de Educación. Este diagrama tiene que estar integrado por varios Círculos de Calidad del área académica y administrativo, luego de que toda la comunidad educativa de la Facultad haya tomado conciencia sobre la calidad educativa.

DIAGRAMA GENERAL DE CAUSA Y EFECTO



(Figura 9)

Debemos resaltar que los Círculos de Calidad no solo es para que lo apliquen los docentes, ya sea para mejorar la enseñanza – aprendizaje, sino la finalidad es que los estudiantes los apliquen en algunas asignaturas o en cada una de las asignaturas en la que realizan tareas similares para la solución de problemas que se presenten en un tema, en una asignatura o en el caso de las practicas profesionales, etc. En la posible implementación de los Círculos de Calidad en el aula, quien funge de facilitador o coordinador será el docente (cf.: Pérez Mantilla, 2005: 1).

2.5 Importancia de los Círculos de Calidad en las Instituciones de Educación Superior

En esta época de constante desarrollo y modernización en la que nos entrelazamos a través de la globalización hace que se generen normas y principios establecidos en cada una de las organizaciones para la obtención de un buen resultado interno y externo; en específico para los productos y servicios que se brindan a la sociedad.

Sin embargo, los países han organizado bloques de normatividad aplicable al sector en el que pertenecen; en el caso de la Educación Superior, se han creado diversas instituciones como la Agencia Nacional de la Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA), cuya misión es “contribuir a la mejora de la Calidad del Sistema de Educación Superior, mediante evaluación, certificación y acreditación de enseñanzas, profesorado e instituciones” (www.aneca.es).

Otra de las instituciones es la Red Iberoamericana para la Acreditación de la Calidad de la Educación Superior (RIACES) “se constituye como instancia para promover entre los países iberoamericanos la cooperación y el intercambio en materia de evaluación y acreditación de la calidad de la educación superior, y contribuir así a la garantía de la calidad de la educación superior de estos países”(www.riaces.net).

Del mismo modo la Unión de Universidades de América Latina y el Caribe (UDUAL) “promueve programas encaminados a fortalecer a sus miembros afiliados, a fin de que éstos alcancen la calidad y eficiencia que requiere la universidad contemporánea en respuesta a las exigencias presentes y los retos del futuro, y para hacer de ellos una herramienta eficaz para el desarrollo social, cultural y económico de los países latinoamericanos en pro de una comunidad libre, armónica y genuinamente humanitaria” (www.udual.org).

Obviamente para tener nuestro sello de calidad o certificación de la calidad en la Educación Superior debemos pasar por varias etapas y “camino” que implica varios procesos por atravesar; es por eso la importancia de implementar los Círculos de Calidad, que se basa en que un grupo de personas (profesores y/o alumnos) se reúnen de manera voluntaria, sin presiones con la finalidad de crear conciencia de calidad y productividad en todos los sectores de la organización, esto mediante el intercambio de experiencias, conocimientos e ideas que propician la mejora continua de la calidad en cualquier institución.

Los Círculos de la Calidad, alcanza a todos los miembros de la institución y; maneja herramientas y metodologías de la calidad que transforma la organización, mejora la comunicación entre las personas, propicia la capacidad de escucha, colabora con las centrales sindicales, fomentan la conciencia y responsabilidad de los trabajadores en los procesos de calidad, y surge la idea de la integración de procesos para un mismo fin, es decir en el caso de la Educación Superior generar servicios con calidad total.

2.6 Calidad en la Educación Superior

El concepto de calidad aplicada a las instituciones de educación superior es un atributo del servicio público de la educación en general y, en particular de la institución y de sus proyectos curriculares. La calidad permite valorar el modo como ese servicio se presta, en concordancia

con lo que la propia institución señala en su misión, visión, principios y objetivos más las normas, procedimientos y plan de desarrollo de la facultad y sus proyectos curriculares. La calidad de la educación superior es la razón de ser de la acreditación (U.D.F.J.C., 2002: 114, 115)

Frente a la calidad de la educación, la Ley General de la Educación (28044) en su artículo 14 enuncia lo siguiente: El Estado garantiza el funcionamiento de un Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa, que abarca todo el territorio nacional y responde con flexibilidad a las características y especificidades de cada región del país.

Como podemos ver la calidad de la educación esta presente, en las leyes. Es la preocupación hecha norma, para que la sociedad reciba con la suficiente calidad el servicio público y cultura de la educación superior. (vid.: CAB, 2004: 35).

Todos estos componentes, marco jurídico adecuado e instancias de acreditación que promuevan y vigilen la calidad y la pertinencia, siendo imprescindibles, no aseguran, sin embargo el mejoramiento de la educación si no se cuenta, al mismo tiempo, con maestros idóneamente preparados, permanentemente actualizados, debidamente compensados por su trabajo, efectivamente comprometidos con una educación de calidad. (Dávila, D., 2003:10).

Vemos entonces que el aseguramiento de calidad es una necesidad y utiliza sistemas de evaluación y acreditación que trabajan con distinto nivel de desarrollo y consolidación. Junto a los instrumentos señalados hay otros mecanismos que se están implementando en las instituciones de educación superior de nuestro país para proteger la calidad (cf.: CAB, 2004: 35).

2.6.1 Calidad de la Educación en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Si hacemos un análisis de la “Declaración de San Marcos acerca de la calidad universitaria”, en el punto seis dice textualmente: “Reafirmar nuestro compromiso con la educación superior nacional en la búsqueda de una cultura de calidad, impulsando los procesos de la autoevaluación en todas las carreras de pregrado e iniciando la autoevaluación y acreditación en el postgrado”. (OCCAA – UNMSM, 2007).

¿Cómo estamos buscando la cultura de la calidad en la Educación Superior? Sabemos que cada cierto tiempo la Sede Central, como sus dependencias, es decir las Facultades, realizan conferencias, talleres y/o capacitaciones sobre Autoevaluación y Acreditación e incluso se ha presentado la Guía 2007 de Autoevaluación y Acreditación, que contienen las matrices de autoevaluación para el pregrado y el postgrado.

El problema radica en que no nos explicamos, cómo y por donde partimos para llegar a la acreditación, es decir, cómo llegamos a tener nuestro sello de la garantía de calidad en la Educación Superior.

Si queremos asegurar los niveles básicos de calidad, lo primero que debemos de hacer es implantar el Control Total de Calidad, luego propalar y fomentar las filosofías de la calidad total, sensibilizar y capacitar en las metodologías específicas de análisis y solución de problemas, capacitar en algunas herramientas de la calidad Total, y ejecutar lo aprendido a través de los Círculos de Calidad y la acreditación vendrá por añadidura.

Respecto a la autoevaluación, ¿Qué estamos autoevaluando a la Universidad? Si reconocemos que los servicios que brindamos tiene deficiencias; lo que tendríamos que hacer es, autoevaluarnos nosotros mismos, es decir, los entes humanos que hacemos uso de los servicios; ya que en materia de capacitación por ejemplo, lo que hacemos es realizar, seminarios y/o conferencias de autoevaluación, acreditación e incluso sobre calidad educativa y muy poco o nada se menciona sobre las metodologías, herramientas y filosofías de la calidad total, y lo peor de las capacitaciones es quedarnos solamente en la teoría.

De hecho que la Universidad está estructurada por una serie de *áreas* (Planificación institucional; Formación curricular y profesional; Investigación; Extensión y proyección social; profesores; estudiantes; bienestar estudiantil; Administración y gestión e Infraestructura y equipamiento). Pero, todo esto es planificado y ejecutado directamente por los representantes de la Universidad, es decir, por personas que conforma la Asamblea Universitaria, Consejo Universitario, o en el caso de las Facultades por el Consejo de Facultad.

Si no se combina algunos entes de la calidad total, con los entes del sistema educativo o en nuestro caso con los entes del sistema universitario, difícilmente lograremos una *verdadera* acreditación.

2.7 La Globalización y la Educación Superior

La globalización hoy en día ha impactado a la Educación Superior y no solo a ella sino a la educación en general; la globalización es un fenómeno que ha ido más allá de lo económico afectando directamente a la educación.

“Pareciera que la globalización se ha concebido y aplicado como una teoría económica, sin embargo, ella ya ha invadido el campo de la educación y corresponde a ésta, en todos sus niveles y modalidades, formar a los niños, jóvenes y adultos, varones y mujeres, para los acelerados cambios que se están produciendo y producirán, con mayor énfasis, en todas las áreas del quehacer humano. En este acelerado proceso de cambios, sin lugar a dudas, la mayor responsabilidad corresponderá a la Educación Superior, y en ella a la Universidad, porque sus egresados deben ser de la más alta calidad humana y profesional (Farro C., Francisco, 2005: 73).

Evidentemente la sociedad actual requiere educadores altamente capacitados, por ende los estudiantes de la facultad no solo pueden aspirar a ser licenciados sino por lo menos actualizarse y capacitarse en diferentes temas relacionados a pedagogía, calidad educativa, etc. para insertarse a la labor docente y estar preparados para enfrentar los desafíos de la educación.

Pero formar profesionales altamente capacitados también es un desafío, ya que permitirá desnudar las falencias del estado de la educación en nuestra facultad, porque involucra a analizar y detectar todas las causas negativas posibles que influyen en la formación del estudiante.

En opinión de Rivas Gutiérrez (2004: 37) El mundo educativo está lleno de dicotomías y paradojas, es un lugar donde se afirma constantemente que los sistemas educativos van quedando desfasados en forma acelerada respecto a las necesidades que plantea un mundo en proceso de globalización acelerado. No menos importante parece la adecuación de la oferta educativa a las necesidades de educación que la mundialización, en su progreso incesante, demanda y que no es otra cosa que la formación de recursos humanos más capacitados y capaces.

2.8 Formación Profesional

“Por formación profesional se entiende todos aquellos estudios y aprendizajes encaminados a la inserción, reinserción y actualización laboral, cuyo objetivo principal es aumentar y adecuar el conocimiento y habilidades de los actuales y futuros trabajadores a lo largo de toda la vida” (<http://es.wikipedia.org>)

“El Ministerio de Educación y el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, concuerdan en definirla como: “el conjunto de actividades destinadas a proporcionar los conocimientos, habilidades y destrezas, que permitan desarrollar capacidades y valores, para ejercer una ocupación o diversas funciones con competencia y eficacia profesional”” (Haya de Torre, 2005:2)

2.8.1 Instituciones formadoras de docentes

En nuestro país existen dos subsistemas de formación profesional en el área de educación, estos son:

- Las universidades, y
- Los Institutos Superiores Pedagógicos.

2.8.2. Formación docente

“En el nuevo contexto la universidad tiene la oportunidad de demostrar su capacidad de adaptación y de liderazgo intelectual y social, reaccionando de forma proactiva y creativa a la nueva situación, solo lo conseguirá si la comunidad universitaria acepta la nueva situación y procede a adoptar cambios drásticos tanto en la forma de percibir su relación con la sociedad como en el diseño de

la organización interna y de los estilos corporativos de gestión y con la pedagogía universitaria” (UDJC, 2002:84).

Es cierto que, quienes deben centrarse en la formación de docentes son las Facultades de Educación, pero esta tarea exige una atención cuidadosa y fundamental, en la medida en que no se han producido los cambios conceptuales que las circunstancias exigen, y esto ha convertido en un motivo de preocupación en muchos países porque la calidad ha bajado sustancialmente en los últimos años. (cf.: UDJC, 2002: 85).

“Todas las cuestiones mencionadas tienen que ver más con la percepción que se tiene de la condición social de los docentes, que corre peligro en muchos casos por que se les culpa de los problemas con que tropieza la educación. También es obvio que esas cuestiones están relacionadas con sus condiciones de trabajo, que actualmente se consideran muy exigentes y poco gratificantes en el plano del prestigio social y de la remuneración” (UDJC, 2002:85).

Otro aspecto a tomar en cuenta en la formación de los docentes es la capacitación en el manejo de las nuevas tecnologías de la informática, éstas son herramientas básicas para mejorar y cooperar su formación profesional.

Jacques Delors, en su informe sobre la educación asegura que: “En la aldea mundial del futuro, la imposibilidad de acceder a las tecnologías de la información mas recientes puede repercutir negativamente en todos los niveles de la enseñanza científica y tecnológica, ya se trate de la formación del profesorado o del sistema educativo propiamente dicho ... habrá que hallar medios innovadores para introducir las tecnologías informáticas e

industriales con fines educativos, e igualmente, y acaso sobre todo, garantizar la calidad de la formación pedagógica y conseguir que los docentes de todo el mundo se comuniquen entre sí” (Delors, J., 1996:145).

2.8.2.1. Ejes fundamentales de la formación de docentes

La formación de los maestros debe concebirse como un proceso permanente, de tal manera que sea posible trascender las instituciones formadoras, hasta consolidar procesos de autoformación que permitan la articulación de la práctica docente a la investigación y la generación de experiencias en los campos científico-técnico, pedagógico y didáctico, humanístico, etc. (Renteria, Pedro, 2004:35)

En el proceso de formación de los estudiantes como profesionales de la educación, debemos tomar en cuenta con que características vamos a formar a nuestros alumnos, ya que ellos se desempeñarán como profesores de la educación básica y media, por ende es fundamental delimitar las características.

En opinión de Renteria (2004: 35-84) las características a tomar en cuenta sobre la formación de los estudiantes son los siguientes:

a) Formación humanística

El humanismo del maestro será el sustrato sobre el cual se fundamente el ejercicio de su profesión.

b) Formación vocacional

La decisión de seguir la profesión docente deberá ser un llamado espiritual, sentido desde lo más profundo de nuestra racionalidad, un deseo y una disposición unidos a unas condiciones intelectuales que permitan en la posteridad explorar el mundo de la educación, la pedagogía y la didáctica, tanto en el campo práctico como en el conceptual. De ninguna manera, será una decisión tomada como solución a un problema de empleo.

c) Formación democrática

El maestro deberá estar formado en y para el ejercicio de la democracia, lo cual implica la reformulación de las relaciones de poder que se desarrollan en el ámbito escolar, definidas desde la verticalidad, para fundarlas en una óptica horizontal, donde se establezca el diálogo entre iguales y se respete el libre desarrollo de la personalidad.

d) Formación pedagógica

La formación intelectual del maestro necesariamente deberá estar determinada por el conocimiento de la pedagogía, tanto en su campo práctico como en el conceptual. El maestro se definirá, entonces como un intelectual de la educación y la pedagogía si conoce en profundidad la historia de esta ciencia, los fundamentos epistemológicos de los que se deriva su práctica, sus objetos y sus métodos de constitución disciplinar. Igualmente, si domina las principales corrientes y modelos pedagógicos propuestos por los grandes pedagogos clásicos y contemporáneos, y si su práctica se inscribe en el desarrollo de experiencias pedagógicas.

e) Formación ética

La formación de maestros en ética, debe acomodarse a las exigencias modernas de la educación, es decir que trascienda la observancia de códigos prescriptivos como fundamento para la construcción de una sociedad armónica.

f) La formación en la autonomía

La autonomía, es entendida como el espacio institucional asignado al maestro para que ponga en juego todo su potencial imaginario, su creatividad y su capacidad de innovar, y, además, realice las adecuaciones administrativas, pedagógicas y curriculares que considere necesarias, previo estudio y conocimiento del contexto sociocultural donde realiza su práctica pedagógica: todo esto, con la finalidad de articular su labor docente a los procesos de transformación social y cultural.

g) Formación de habilidades comunicativas

Todo acto educativo es, en esencia, un acto de comunicación. En este sentido, el proceso educativo es antes que nada un proceso colectivo de construcción de significados, que a su vez reproduce y prolonga la cultura en tanto que ésta es un patrimonio simbólico extensamente compartido.

h) Formación en el desarrollo de experiencias pedagógicas

Para que la práctica pedagógica se reconozca como práctica de conocimientos, la enseñanza deberá convertirse en un espacio de y para las experiencias, es decir, una práctica donde sea posible la producción de un

conocimiento nuevo, de una reflexión o un pensamiento que llene de asombro tanto al maestro como a los alumnos. A partir de este conocimiento se debe generar nuevas expectativas para la vida y para la ciencia, posibilidades de solución de problemas e inquietudes que animen y despierten la vocación heurística latente en cada ser humano.

i) Formación en la ciencia y la tecnología

El saber pedagógico de los maestros lleva en su interioridad dos elementos fundamentales que están directamente relacionados. El primero tiene que ver con el dominio del saber de la enseñanza, y el segundo se relaciona con el dominio de la ciencia que enseña, pues nadie podrá enseñar lo que no sabe.

j) Formación en el trabajo en equipo

La formación en el espíritu del trabajo deberá considerarse entre los elementos fundamentales para la formación de maestros, en primer lugar porque, ... resulta inconcebible considerar la posibilidad de formar maestros haraganes y sin iniciativa para la producción de saber; y en segundo lugar, porque de acuerdo con la experiencia de la pedagogía clásica, el trabajo, considerado como valor humano, ha sido una constante en los procesos de formación del hombre y especialmente para la formación de su ser autónomo.

k) Formación ecológica

Entre las cosas relevantes que un maestro puede enseñarles hoy a sus alumnos están el conocimiento, el respeto, la defensa y la protección de la naturaleza, lo cual

a su vez se refleja en el conocimiento, el respeto, la defensa y la protección de la vida. Y no solo porque, como van las cosas, la tierra marcha aceleradamente hacia su destrucción total, sino porque, además, dadas las características que han tomado las relaciones del hombre con su entorno, se hace necesaria y urgente la construcción de una cultura de la vida para la vida y la convivencia pacífica. Nunca en la historia de la humanidad ha sido tan urgente la necesidad de tomar conciencia frente a los problemas de la tierra, generados por la rapiña y el afán de riqueza del hombre.

3. Definición Conceptual de Términos

Actuar: Significa prevenir la recurrencia o institucionalizar el mejoramiento como una nueva práctica para mejorarse.

Alta dirección: Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.

Ambiente de trabajo: Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza una actividad o trabajo.

Aseguramiento de la calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos.

Bienes: Son cosas físicas; como lapiceros, libros, carpetas, proyectores multimedia, etc

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Capacitación: Acción y efecto de capacitar / tr. Hacer a alguien apto, habilitarlo para algo.

Calidad de la educación: Es el nivel óptimo de formación que deben alcanzar las personas para enfrentar los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y continuar aprendiendo durante toda la vida.

Círculos de calidad: Es un pequeño grupo de personas con carácter permanente y homogéneo compuesto de cinco a diez voluntarios que pertenecen a una misma unidad orgánica o que tienen preocupaciones profesionales comunes.

Círculos de calidad académica: Es un pequeño grupo de docentes o estudiantes integrado por un mínimo de cuatro participantes, hasta un máximo de seis; este equipo estará conformado voluntariamente por docentes o estudiantes de la misma especialidad que tienen preocupaciones profesionales comunes y deseen mejorar y solucionar los problemas relacionados con sus áreas.

Cliente: Cualquier persona que recibe un producto.

Clientes externos: Son afectados por el producto pero no son miembros de la empresa [institución] que los produce.

Clientes internos: Son afectados por el producto y son miembros de la institución que los produce.

Comprobar (Revisar): Significa si se ha producido la mejoría deseada.

Control de la calidad: Es el proceso que consta en evaluar y actuar sobre el comportamiento real con los objetivos de la calidad.

Docente: Perteneciente o relativo a la enseñanza.

Ejecutar (Hacer): significa la aplicación del plan.

Estudiante: Persona que cursa estudios en un establecimiento de enseñanza.

Educación Superior: La expresión educación superior (o enseñanza superior o estudios superiores) se refiere al proceso, los centros y las instituciones educacionales que están después de la educación secundaria o media. En ella se puede obtener una titulación superior (o título superior).

Eficacia: Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Formación profesional: Es el conjunto de actividades destinadas a proporcionar los conocimientos, habilidades y destrezas, que permitan desarrollar capacidades y valores, para ejercer una ocupación o diversas funciones con competencia y eficacia profesional.

Gestión de la calidad: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

Gestión de personal: Se hace participar a todo el personal de servicio en la consecución de mejoras dentro del mismo.

Globalización: Fenómeno de repercusión automática, instantánea y de alcance mundial que se da en el ámbito de las actividades sociales, económicas y financieras, y que es causado principalmente por la acción combinada de las tecnologías de la información y de las comunicaciones, y de los medios de comunicación de masas.

Infraestructura: Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.

Inspección: Evaluación de la conformidad por medio de observación y dictamen, acompañada cuando sea a apropiado por medición, ensayo/prueba o comparación con patrones.

Kaizen: Significa mejoramiento. Más aun, significa mejoramiento progresivo que involucra a todos, incluyendo a gerentes como a trabajadores. La filosofía de KAIZEN supone que nuestra forma de vida – sea nuestra vida de trabajo, vida social o vida familiar – merece ser mejorada de manera constante.

Liderazgo: Hace referencia al grado de compromiso visible de los dirigentes de la institución (equipo rectoral, equipo decanal, equipo directivo del servicio, etc) en la creación de valores de calidad.

Mejora de la calidad: Es el medio de elevar la calidad a niveles, sin precedentes.

Mejora continua: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir requisitos.

Organización: Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.

Planificar: Significa hacer planes de los mejoramientos en las practicas actuales usando herramientas estadísticas, tales como las siete herramientas y la nuevas herramientas de la calidad.

Planificación de la calidad: Es la actividad de desarrollo de los productos y proceso requeridos para satisfacer las necesidades de los clientes [usuarios].

Política de calidad: Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad.

Política y Estrategia: Consiste en analizar como el servicio define y formula su política y estrategia traduciéndolas en planes y acciones concretas que incorporan los conceptos de calidad.

Producto: Son bienes y servicios, resultado de un proceso.

Procesos: Se trata de examinar la forma en que el servicio gestiona sus procesos clave, es decir, como se identifican, se revisan, y, si es necesario, se corrigen para asegurar la mejora continua.

Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo un actividad o un proceso.

Profesor: Persona que ejerce o enseña una ciencia o arte.

Recursos: Se analiza si los recursos principales del servicio (económicos, instalaciones, tecnologías de la información, etc) están orientados a conseguir los objetivos de calidad del servicio.

Reproceso: Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos.

Satisfacción del cliente: Estudiar esta satisfacción a través de medidas directas (encuestas de opinión) e indirectas (estadística sobre quejas, etc).

Servicios: Es el trabajo realizado para otra persona.

Usuario: Que usa normalmente una cosa o se sirve habitualmente de ella.

Verificación: Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.



CAPITULO III

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

CAPITULO III

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

1. Tipo y Diseño de la Investigación

La tipología de la presente investigación es la siguiente:

Según la naturaleza del objeto de estudio : Factual o empírica

Según el método de estudio de la variable : Cuantitativa

Según el número de variables : Univariada

Según el ambiente en que se realiza : De campo

Según el tiempo de aplicación de la variable: Transversal o sincrónica

El estudio se realiza dentro del marco de la investigación **EXPLORATORIO O SURVEY** (el objetivo es examinar un problema poco estudiado o no analizado antes), es **NO EXPERIMENTAL** (por que se realiza sin manipular la variable) (Góngora Prado, M, 2004: 5).

Estos estudios sirven para iniciar un grado de familiaridad con procesos y fenómenos relativamente desconocidos o novedosos, tiene la finalidad de obtener información para una posible posterior investigación más completa y más rigurosa.

Los estudios exploratorios casi nunca constituyen un fin en sí mismos, casi siempre son puntos de partida para establecer futuras líneas de investigación, identificar relaciones potenciales entre variables, o sirven de base ("*prepara el terreno*") para futuras investigaciones más rigurosas. La finalidad de la investigación exploratoria es la de identificar vacíos teóricos, áreas aun sin investigar; así como la de proponer temas y problemas específicos para posteriores investigaciones.

Su diseño metodológico es más flexible en comparación con otros tipos de estudio. El objeto de estudio es visto como algo indefinido, no específico, sin concreción alguna, que suscita diversas y múltiples interrogantes. Este nivel de estudio busca observar las múltiples y diversas expresiones de un fenómeno o hecho, tratando de identificar rasgos y datos que va registrando, ordenando y clasificando.

Por lo general, la investigación exploratoria *no requiere de comprobación estadística*, puesto que su propósito es observar, identificar, registrar, clasificar y ordenar la totalidad de elementos que conforman el objeto o área problemática de estudio. (E.P.J.B. y Meza, 2004: 87).

En este tipo de investigaciones, el problema, las hipótesis y la metodología de la investigación se encuentran en una fase embrionaria y deben ser puestos a prueba, antes de comenzar a trabajar con toda la muestra, evidentemente no con el objetivo de su comprobación definitiva, sino para determinar en qué medida nos encontramos en el camino correcto, constituyendo, de esta manera, una investigación preliminar y en escala reducida de la investigación principal (Velásquez y Rey Córdova, 1999: 66).

2. Operacionalización de la Variable

Variable

- Círculos de Calidad como herramienta de apoyo para mejorar la formación profesional de los estudiantes y la labor de los docentes.

Círculos de Calidad: Es un pequeño grupo de trabajadores [estudiantes y/o docentes] que realizan tareas semejantes, y se reúnen para identificar, analizar y solucionar problemas del propio trabajo, ya sea en cuanto a calidad o a productividad.

La variable Círculos de Calidad incluye tres dimensiones y quince indicadores

Dimensiones	Definición Operacional de la Dimensión	Indicadores
Herramientas y Metodologías de la Calidad	La calidad de los procesos no podría ser mejorada mientras no haya datos suficientes, precisos y concretos que indiquen que el proceso esta bajo control, esto significa que necesitamos utilizar ciertas medidas para seguirle la pista a los resultados. El uso de las herramientas de calidad es una parte extremadamente valiosa de la mejora continua que puede aclarar su situación, enseñarle sus opciones e indicarle la importancia relativa de varias circunstancias y si algunas de las que se eligieron han tenido algún efecto.	<ul style="list-style-type: none"> • Conoce las Herramientas de la Calidad. • Acepta capacitación sobre herramientas de Calidad. • Implementación de las metodologías de la Calidad. para la Formación Profesional • Conoce y describe un Círculo de Calidad. • Acepta integrar un Círculo de Calidad.
Trabajo en Grupo	Es un subsistema especializado dentro de una organización. Las personas que lo componen lo diseñan con un funcionamiento fijo para proyectar y realizar el mismo tipo de tareas. El sentimiento de pertenencia al grupo es automático y el alto o bajo nivel de satisfacción es lo común.	<ul style="list-style-type: none"> • Participación voluntaria en técnicas de dinámica grupal. • Capacidad de permanencia en el grupo. • Respeta las reglas del grupo • Lidera un grupo de estudio. • Acepta decisiones colectivas del grupo.
Solución de Problemas	Trata de buscar soluciones a situaciones conflictivas hipotéticas.	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad para solucionar problemas. • Utiliza métodos para solucionar problemas. • Forma de resolver problemas • Traza planes para resolver problemas. • Practica los planes trazados.

Formación Profesional: Es el conjunto de actividades destinadas a proporcionar los conocimientos, habilidades y destrezas, que permitan desarrollar capacidades y valores, para ejercer una ocupación o diversas funciones con competencia y eficacia profesional.

El componente Formación Profesional incluye cinco dimensiones y veinte indicadores.

Dimensiones	Definición Operacional de la Dimensión	Indicadores
Formación especializada	La línea de Formación Especializada se reconoce como la constituida por actividades curriculares destinadas a procurar los conocimientos, destrezas y actitudes vinculadas específicamente con la preparación profesional o académica avanzada, indispensables para actuar en la solución de problemas propios de un determinado sector del conocimiento y de las técnicas involucradas en el quehacer profesional.	<ul style="list-style-type: none"> • Asiste a conferencias sobre su especialidad. • Participa orgánicamente en grupos especializados. • Asiste a conferencias sobre temas educativos. • Lee voluntariamente textos sobre formación docente.
Investigación	Es la actividad de búsqueda que se caracteriza por ser reflexiva, sistemática y metódica; tiene por finalidad obtener conocimientos y solucionar problemas científicos, filosóficos o empírico-técnicos, y se desarrolla mediante un proceso.	<ul style="list-style-type: none"> • Logra la unidad de la Epistemología con los Métodos y Técnicas de investigación. • Participa en talleres de investigación. • Elabora proyectos de investigación. • Participa en investigaciones con los profesores.
Pedagogía	Es la disciplina que organiza el proceso educativo de toda persona, en los aspectos psicológico, físico e intelectual tomando en cuenta los aspectos culturales de la sociedad en general.	<ul style="list-style-type: none"> • Utiliza modelos pedagógicos en su formación profesional. • Conoce la fundamentación filosófica del modelo pedagógico utilizado. • Utilización de estrategias metodológicas. • Utilización de recursos didácticos de última generación.
Plan Curricular	Plan que norma y conduce, explícitamente, un proceso concreto y determinado de enseñanza aprendizaje que se desarrolla en una institución educativa.	<ul style="list-style-type: none"> • Conoce la diferencia entre el Plan Curricular y el Plan de Estudios • Perfiles profesionales por especialidad. • El contenido de los sílabos expresa con claridad los temas. • Participa en la reestructuración curricular.
Prácticas Pre-profesionales	Complementan la preparación académica recibida en las aulas y le permiten al alumno familiarizarse con los problemas y situaciones reales que se viven en el ámbito del trabajo. Asimismo elevan la competitividad de los profesionales que egresan con experiencia laboral con sólida formación basada en los valores fundamentales y con habilidades para trabajar en equipo y de pensamiento crítico.	<ul style="list-style-type: none"> • Practica voluntariamente en alguna Institución Educativa. • Cantidad de prácticas. • Ejecuta las sesiones de aprendizaje en las fechas programadas. • El Colegio facilita el PEI.

3. Población y Muestra

La población estuvo formada por estudiantes del VIII y X ciclo de todas las especialidades, correspondiente al semestre académico 2007-II, y, por los profesores de la Facultad de Educación de la UNMSM.

Respecto a los estudiantes se ha tomado en consideración a los alumnos del los último ciclos por tener en cuenta que ya están a punto de culminar la carrera, y podemos deducir que poseen criterios valorativos sobre el nivel alcanzado en su formación profesional.

La muestra conforma 100 estudiantes de todas las especialidades, 60 estudiantes pertenecen al VIII ciclo y 40 estudiantes al X Ciclo de la Facultad de Educación, de la muestra total 80 son mujeres y 20 son varones; la muestra es **No Probabilista Espontánea**, es decir, no se tiene referencias precisas acerca de la población total. En estos casos, es tomar como unidades de análisis a los sujetos a los cuales más fácilmente podemos confrontar. Dado que no se puede conocer la representatividad de la muestra en cuanto a su tamaño ni en relación a las características de la población. (Velásquez y Rey C., 1999: 222).

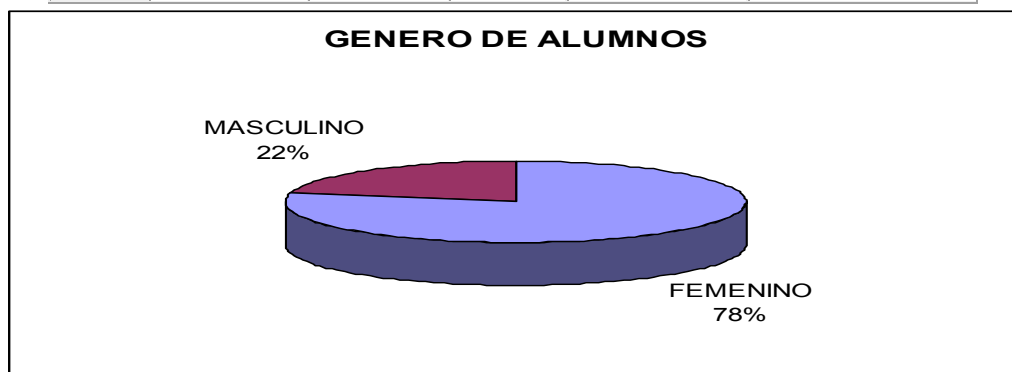
Se ha tomado una muestra referencial de 100 estudiantes y 10 docentes, tomando en cuenta que los círculos de calidad pueden estar conformados de 4 hasta **10** ó 15 sujetos como máximo, dado que si funcionaran los Círculos de Calidad en la Facultad, cada docente trabajaría capacitando a 10 personas (docentes) ó a 10 alumnos como máximo o formarían grupos de 10 en su respectiva aula para realizar actividades relacionado con la calidad educativa. Esto no implica necesariamente que se trabaje con 10 alumnos, pero sabemos que en el área educativa lo más factible es trabajar con grupos de 6.

A los estudiantes se les administro una encuesta sobre Círculos de Calidad y otra sobre Formación Profesional. Respecto a los profesores solamente se aplico la encuesta sobre Círculos de Calidad, dado que no se encuentran en la etapa de formación profesional.

Composición de la muestra por género (Estudiantes)

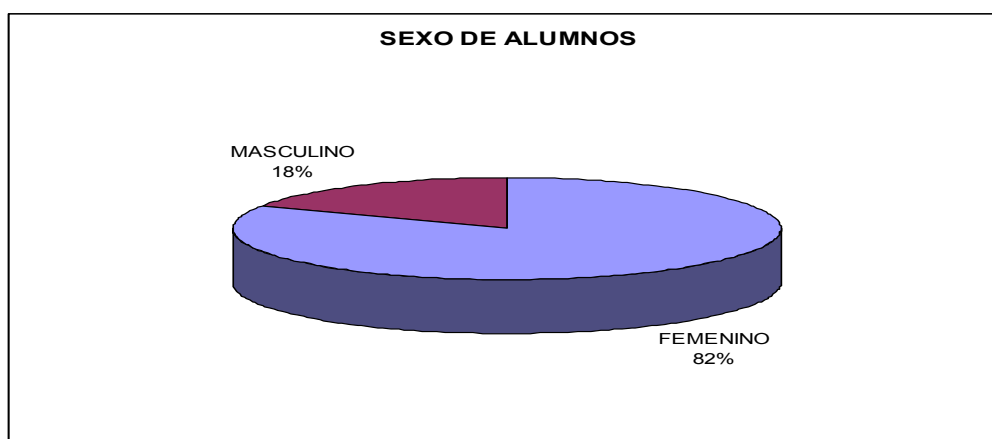
- La tabla indica una muestra de 60 estudiantes del **VIII** ciclo (47 mujeres y 13 varones), todos pertenecen a la Escuela Académico Profesional de Educación.

GENERO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	FEMENINO	47	78.3	78.3	78.3
	MASCULINO	13	21.7	21.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	



- La tabla indica una muestra de 40 estudiantes del **X** ciclo, 33 son mujeres y representa el 82% de los alumnos encuestados y 7 varones que representa el 18% del total.

GENERO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	FEMENINO	33	82.5	82.5	82.5
	MASCULINO	7	17.5	17.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

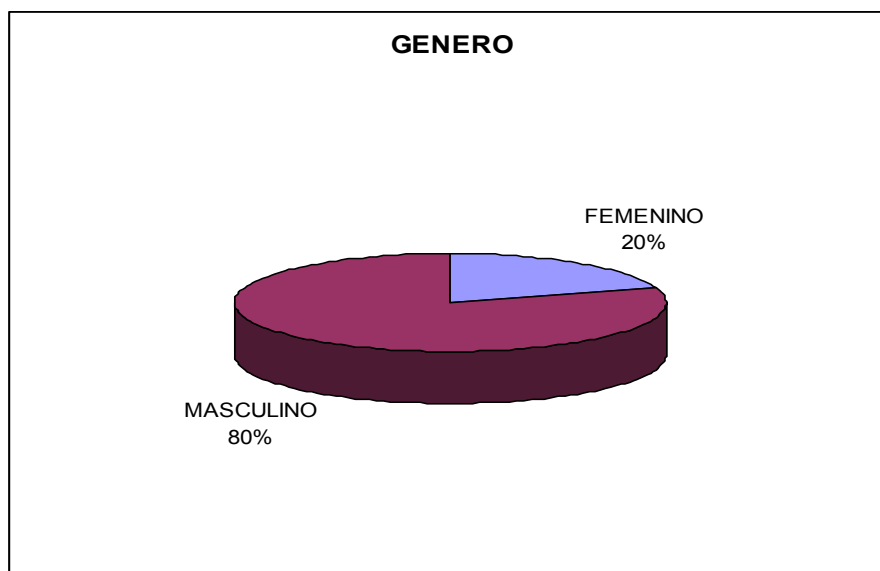


En el caso de los profesores la muestra esta formado por 10 docentes de todas las especialidades, que pertenecen a la Facultad de Educación; 02 es del sexo femenino y 08 del sexo masculino, en este caso también la muestra es **No Probabilística Espontánea**, es decir, el muestreo se aplico por conveniencia o intencionada, que consistió en seleccionar los casos que se encontraron disponibles.

Composición de la muestra por género (Docentes)

- La tabla indica una muestra de 10 docentes de la Escuela Académico Profesional de Educación, de los cuales 2 son profesoras que representa el 20% de los docentes encuestados y 8 profesores que representa el 80% del total.

GENERO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	FEMENINO	2	20.0	20.0	20.0
	MASCULINO	8	80.0	80.0	100.0
	Total	10	100.0	100.0	



4. Instrumento para la recolección de datos

4.1 Técnica

La técnica de recolección de datos fue la **Encuesta** sobre Círculos de Calidad para estudiantes y docentes y la Encuesta sobre Formación Profesional, ésta última estrictamente aplicada a los alumnos del VIII y X Ciclo, para saber el perfil o características que presentan.

4.2 Instrumento

Los instrumentos utilizados fueron los siguientes:

a) Cuestionario sobre Círculos de Calidad y el componente Formación Profesional

El tipo de cuestionario utilizado consta de **Preguntas Mixtas**, es decir las preguntas son una combinación de preguntas abiertas y cerradas, con respuestas politómicas y dicotómicas, además de ser mixtas las encuestas tiene un factor evaluativo, esta última

para verificar la autenticidad de la respuesta. De acuerdo a la variable de estudio los cuestionarios esta dirigida a la obtención de datos sobre el conocimiento de los Círculos de Calidad por parte de los estudiantes y docentes.

El cuestionario sobre Círculos de Calidad, consta de 3 dimensiones (herramientas y metodologías de la Calidad, Trabajo en Grupo y Solución de Problemas) expresadas en 15 ítems (ver anexo).

Por otro lado se elaboro otra encuesta para los alumnos, con la finalidad de obtener información acerca de su formación profesional, para esto se incluyo 5 dimensiones (Formación especializada, Investigación, Pedagogía, Plan Curricular y Prácticas Pre-profesionales) expresadas en 20 ítems (Ver anexo).

b) Confiabilidad y Validez de los instrumentos

Para determinar el grado de confiabilidad de ambas encuestas para los estudiante, primero se determino una muestra piloto de 10 estudiantes, 5 de cada ciclo académico. El objetivo ha sido detectar problemas de lenguaje o construcción gramatical del instrumento, una vez detectadas los problemas se realizo los ajustes necesarios.

Para valorar la validez de las preguntas tanto para estudiantes como para docentes sobre la encuesta Círculos de Calidad y Formación profesional se recurrió al criterio de Juicio de Expertos, quienes determinaron quienes van a formar parte de la muestra, además de aportar su experiencia y conocimientos en la elaboración y redacción de los instrumentos.

Para mayor confiabilidad, a continuación detallamos los nombres de quienes validaron los instrumentos:

N°	Nombres y Apellidos	Cargo	Institución
1	Lic. Pedro Díaz Bustos	Docente y Jefe de la Oficina de Registros y Matrícula de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, y ex Miembro de la Comisión Central de Información y Normalización de Autoevaluación de la Universidad Ricardo Palma.	URP - UNI
2	Ing. Jaime Guerra Saavedra	Docente de la Facultad de Ingeniería Industrial, Miembro de la Comisión Central de Información y Normalización de Autoevaluación de la Universidad Ricardo Palma, y Analista de Sistemas.	URP

c) Recolección y procesamiento de datos

Una vez aplicada las encuestas, se procesó la información utilizando el paquete estadístico *Statistical Package for the Social Science* (SPSS), versión 15.0 y el programa para cálculos EXCEL 2003 para Windows XP y una computadora con multimedia que nos permitió obtener los cuadros y gráficos estadísticos para ser presentados, analizados e interpretados.



CAPITULO IV

TRABAJO DE CAMPO E INTERPRETACION DE RESULTADOS

CAPITULO IV

TRABAJO DE CAMPO E INTERPRETACION DE RESULTADOS

1. Interpretación de Resultados del Cuestionario: Círculos de Calidad Aplicada a los Estudiantes del VIII Ciclo

A) DATOS GENERALES

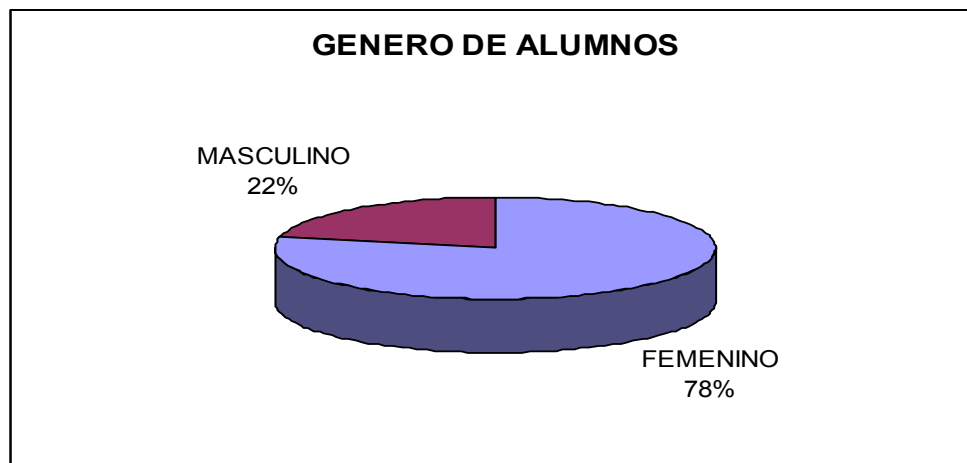
Composición de la muestra por género (Estudiantes)

La tabla indica una muestra de 60 estudiantes del **VIII** ciclo (47 mujeres y 13 varones), todos pertenecen a la Escuela Académico Profesional de Educación. La encuesta ha sido tomada en diciembre del 2007.

Cuadro 01

GENERO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	FEMENINO	47	78.3	78.3	78.3
	MASCULINO	13	21.7	21.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Gráfico 01



B) HERRAMIENTAS Y METODOLOGÍAS DE LA CALIDAD

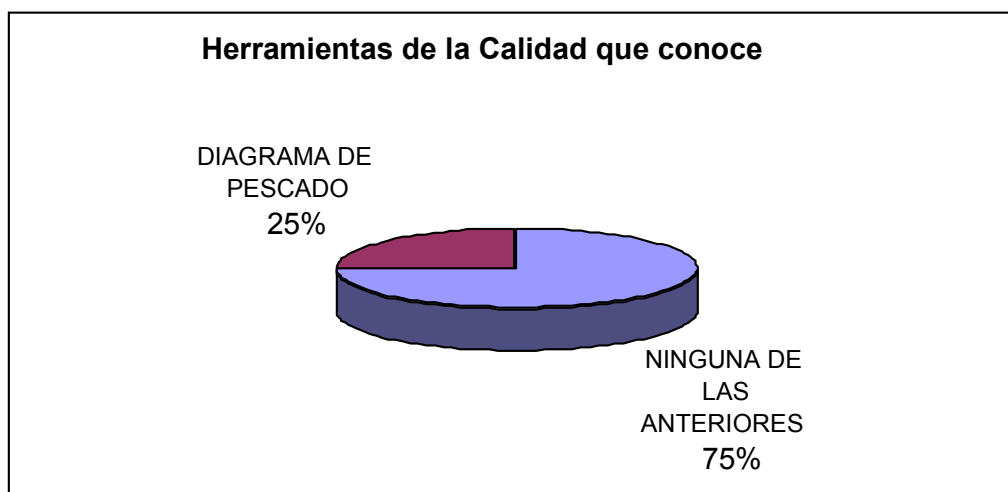
Esta dimensión incluye cinco preguntas.

Pregunta número 1: **¿Cuál de las siguientes Herramientas de la Calidad conoce?** Esta pregunta tuvo tres alternativas diagrama de pescado, diagrama de Pareto y ninguna de las anteriores. Si observamos el gráfico 75% de los estudiantes considera que no conocen ninguna de las dos herramientas, solamente un 25% conoce el Diagrama de pescado, este porcentaje nos indica muy buena señal ya que los estudiantes lo conocen indirectamente como una estrategia de enseñanza –aprendizaje en el área educativo, mas no como una herramienta de la calidad, cosa que sería muy fácil capacitarlos sobre las herramientas.

Cuadro 02

Herramientas de la Calidad que conoce					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NINGUNA DE LAS ANTERIORES	45	75.0	75.0	75.0
	DIAGRAMA DE PESCADO	15	25.0	25.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Gráfico 02

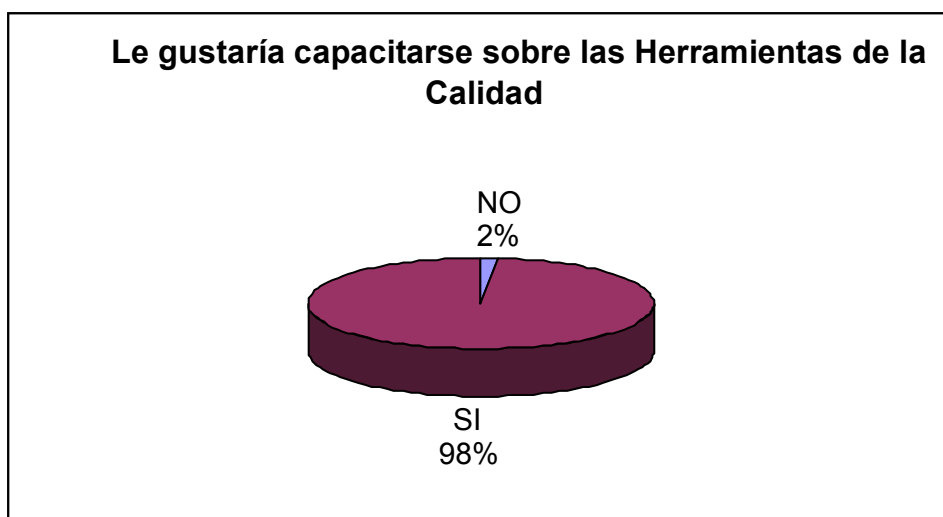


Pregunta número 2: **¿Le Gustaría capacitarse sobre las Herramientas de la Calidad?** Un alumno que representa el 2% manifiesta que no le gustaría capacitarse sobre las Herramientas de la Calidad, mientras que el 98% manifiesta que sí gustaría capacitarse.

Cuadro 03

Le gustaría capacitarse sobre las Herramientas de la Calidad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NO	1	1.7	1.7	1.7
	SI	59	98.3	98.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Gráfico 03

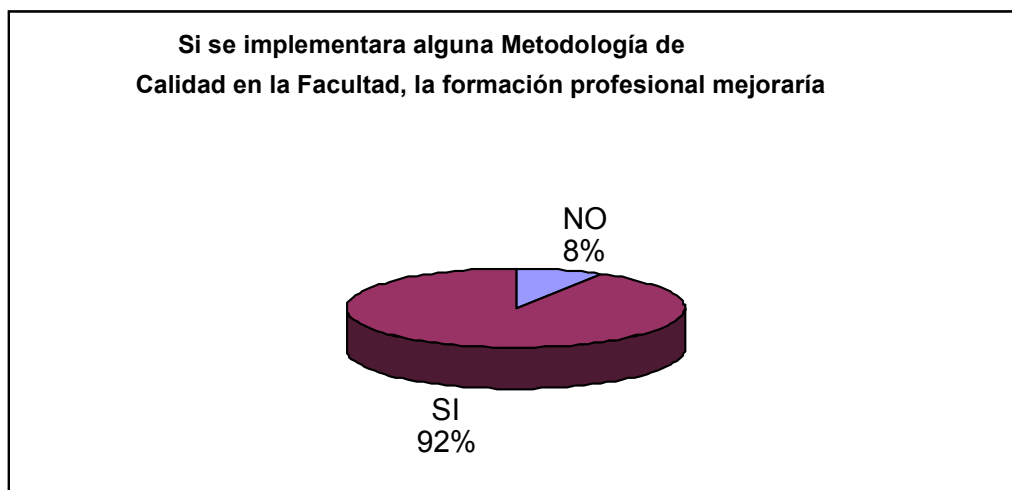


Pregunta número 3 **¿Si se implementara alguna Metodología de Calidad en la Facultad, la formación profesional mejoraría?** El 92% considera que sí mejoraría la formación profesional, pero todo este proceso implicaría una previa capacitación, según la pregunta anterior casi el total de encuestados esta de acuerdo.

Cuadro 04

Si se implementara alguna Metodología de Calidad en la Facultad, la formación profesional mejoraría					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NO	5	8.3	8.3	8.3
	SI	55	91.7	91.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Gráfico 04



Pregunta número 4 **¿Conoce como esta integrado un Círculo de Calidad?** El 100% manifiesta que no conocen como esta integrado un Círculo de Calidad, pero de acuerdo a la pregunta 2, el 98% de los estudiantes, esta de acuerdo en capacitarse en las herramientas de la calidad y de esta forma adoptar nuevas concepciones de la calidad en el campo educativo.

Cuadro 05

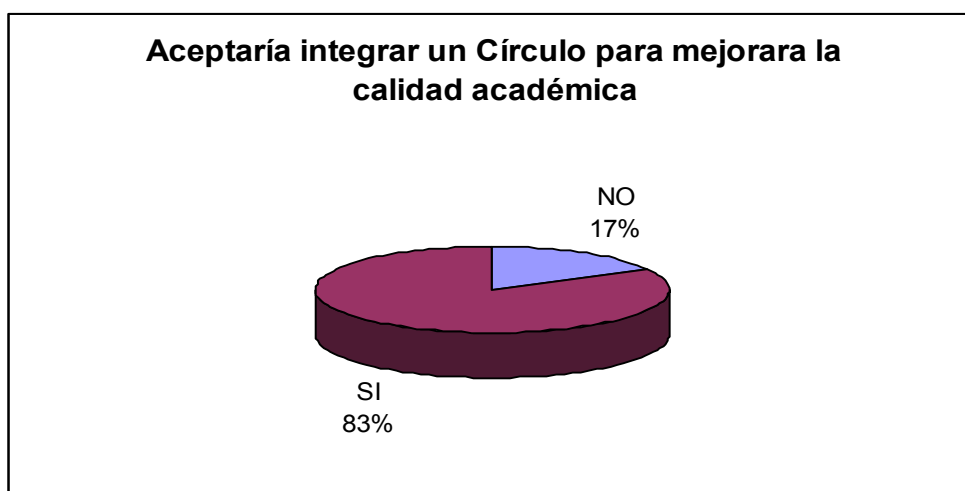
Conoce como esta integrado un Círculo de Calidad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NO	60	100.0	100.0	100.0

Pregunta número 5: **¿Aceptaría integrar un Círculo de Calidad para mejorar la formación profesional?** El 83% manifiestan que sí integrarían un Círculo para mejorar la calidad académica, mientras que el 17% considera que no. Este rechazo quizá se deba a que no quieren comprometerse con las actividades de la Facultad, ya que evidentemente fuera de sus actividades académicas implicaría dedicarse dos o tres horas, y el integrar un círculo implica voluntarismo y no obedecer órdenes de las autoridades ni mucho menos de sus compañeros, porque el objetivo de un círculo es mejorar y solucionar los problemas relacionados con sus áreas o especialidades.

Cuadro 06

Aceptaría integrar un Círculo de Calidad para mejorar la formación profesional					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NO	10	16.7	16.9	16.9
	SI	49	81.7	83.1	100.0
	Total	59	98.3	100.0	
Perdidos	Sistema	1	1.7		
Total		60	100.0		

Gráfico 06



C) TRABAJO EN GRUPO

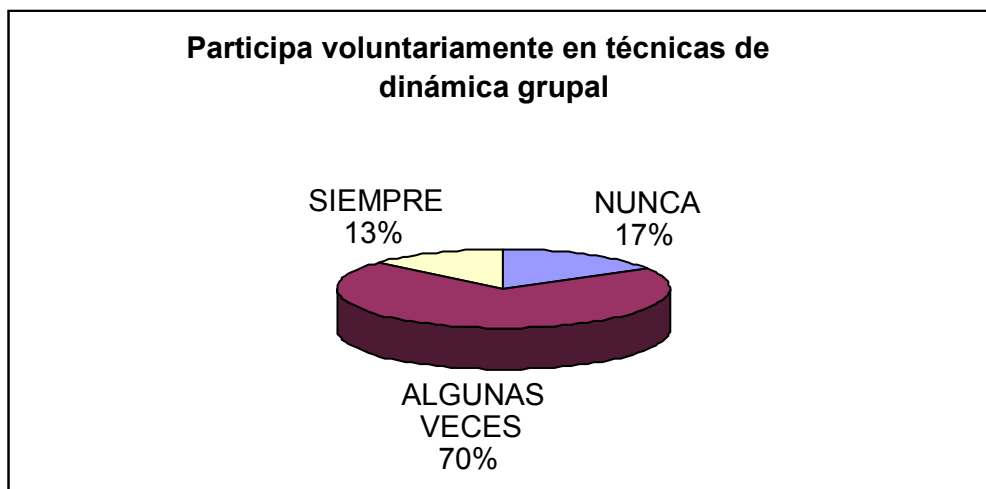
Esta dimensión incluye 5 preguntas

Pregunta número 6: **¿Participa voluntariamente en técnicas de dinámica grupal?** Si observamos el gráfico, el 17% nunca participó, el 70% algunas veces y, el 13% siempre lo hace. La pregunta tuvo la finalidad de saber que cantidad de estudiantes tiene la voluntad de participar en actividades académicas y tener la certeza de que pueda funcionar al implementar los círculos de calidad en la Facultad.

Cuadro 07

Participa voluntariamente en técnicas de dinámica grupal					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	10	16.7	16.7	16.7
	ALGUNAS VECES	42	70.0	70.0	86.7
	SIEMPRE	8	13.3	13.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Gráfico 07

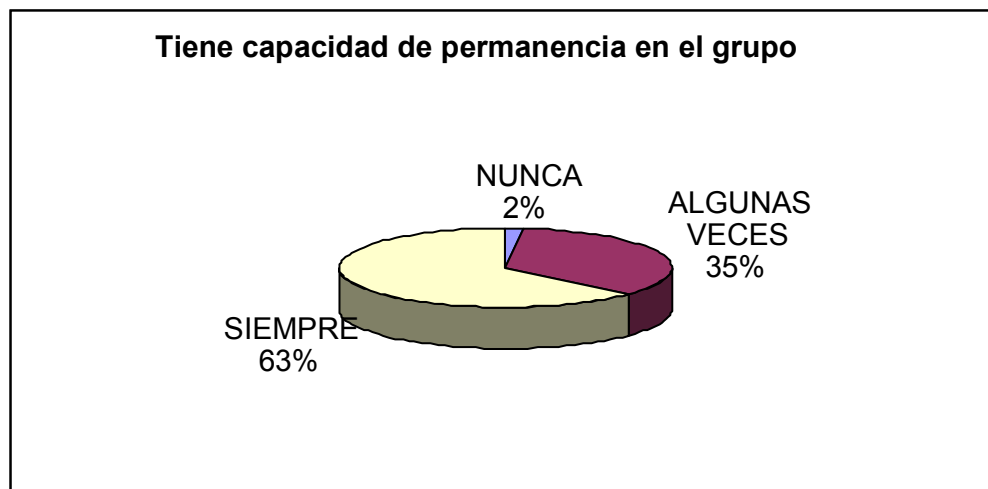


Pregunta número 7: **¿Tiene capacidad de permanencia en el grupo?** El 63% manifiesta que siempre permanecen en grupo, el 35% algunas veces y, solamente 1 estudiante que representa el 2% dice no tener capacidad de permanencia en el grupo. El objetivo de la pregunta es saber que porcentaje de recurso humano puede integrar el círculo de calidad, ya que además de voluntarismo implica resistencia en el tiempo, porque las actividades de un círculo no terminan en una etapa sino que es continua.

Cuadro 08

Tiene capacidad de permanencia en el grupo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	1	1.7	1.7	1.7
	ALGUNAS VECES	21	35.0	35.0	36.7
	SIEMPRE	38	63.3	63.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Gráfico 08



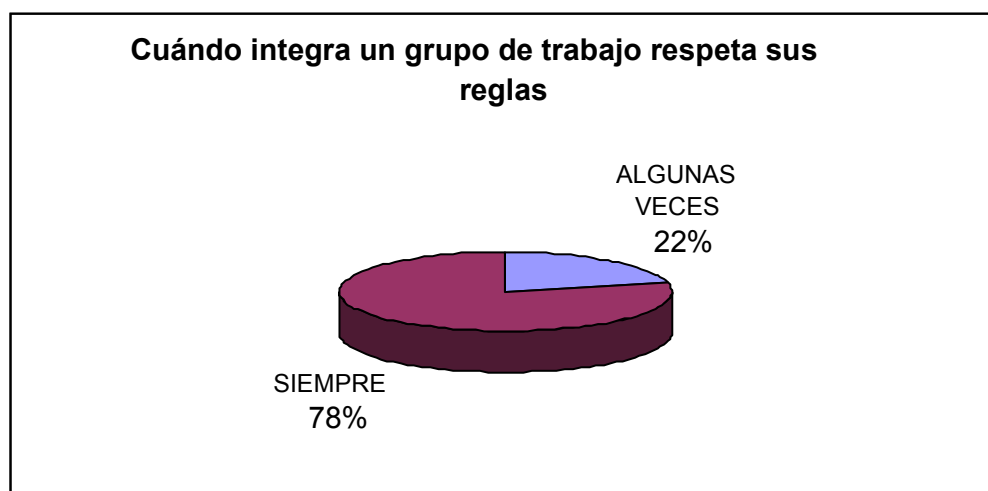
Pregunta número 8: **¿Cuándo integra un grupo de trabajo respeta sus reglas?** El 78% de los estudiantes encuestados manifiestan que si respetan las reglas establecidas por el grupo de trabajo y, el 22% respeta algunas

veces. Esto expresa que al integrar un círculo de calidad la mayor parte de la población estaría de acuerdo con las decisiones que se tomen dentro del círculo.

Cuadro 09

Cuándo integra un grupo de trabajo respeta sus reglas					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	ALGUNAS VECES	13	21.7	21.7	21.7
	SIEMPRE	47	78.3	78.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Gráfico 09

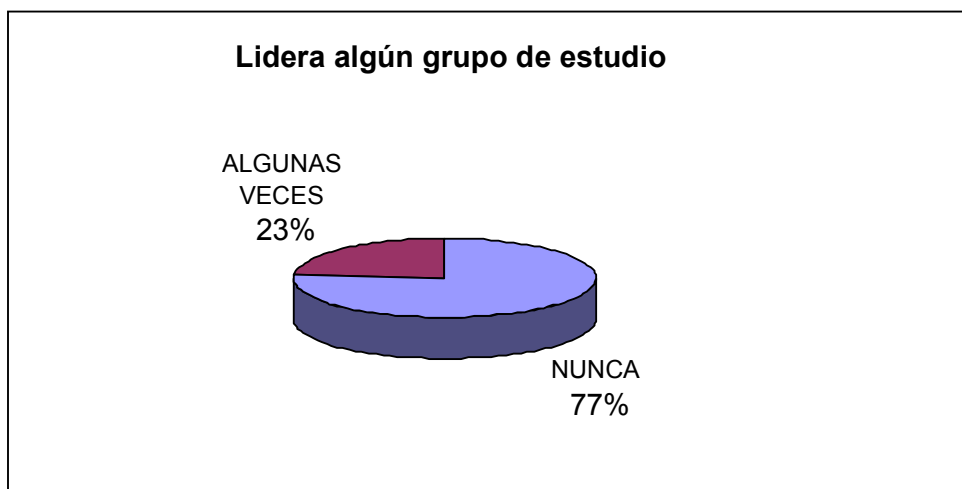


Pregunta número 9: **¿Lidera algún grupo de estudio?** El 77% de estudiantes encuestados nunca lideró un grupo de estudio y, el 23% lideró alguna vez.

Cuadro 10

Lidera algún grupo de estudio					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	46	76.7	76.7	76.7
	ALGUNAS VECES	14	23.3	23.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Gráfico 10

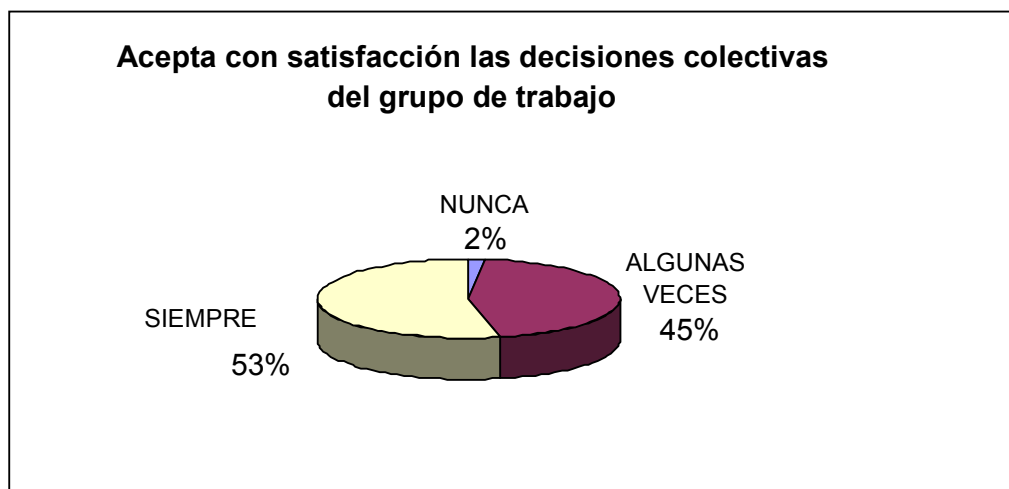


Pregunta número 10: **¿Acepta con satisfacción las decisiones colectivas del grupo de trabajo?** El 53% Acepta con satisfacción las decisiones colectivas del grupo, mientras que, un 45% lo hace algunas veces y, solamente un estudiante que representa el 2% manifiesta no estar de acuerdo con las decisiones colectivas del grupo. Esta pregunta se relaciona con la pregunta número 8 ya que el aceptar con satisfacción las decisiones colectivas también implica respetar las decisiones del grupo. Si deseamos que cambie positivamente una institución y funcione los círculos de calidad se tendrá que adoptar una nueva concepción en la que se tiene que practicar ciertos valores claves como la lealtad, la confianza, la sutileza, la equidad, la humildad, la integridad, etc.

Cuadro 11

Acepta con satisfacción las decisiones colectivas del grupo de trabajo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	1	1.7	1.7	1.7
	ALGUNAS VECES	27	45.0	45.0	46.7
	SIEMPRE	32	53.3	53.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Gráfico 11



D) SOLUCIONES DE PROBLEMAS

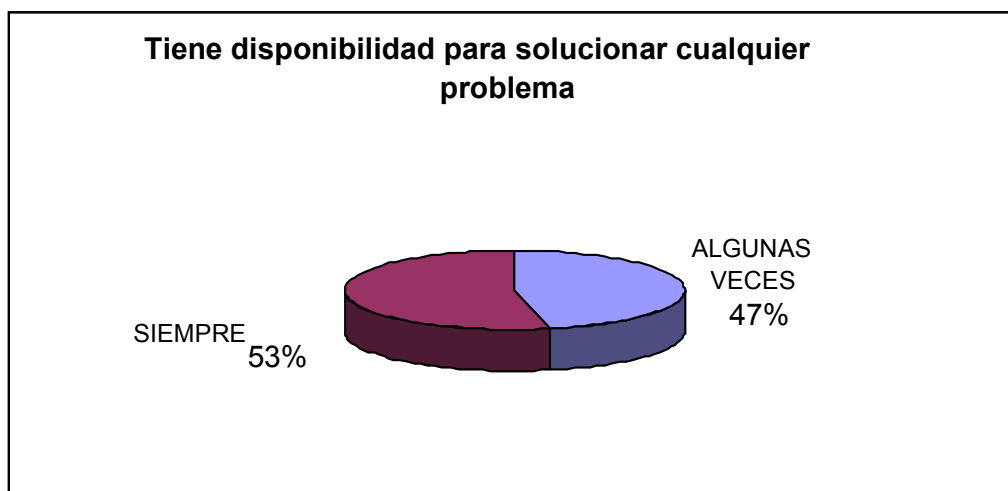
Esta dimensión incluye 5 preguntas.

Pregunta número 11: **¿Tiene disponibilidad para solucionar cualquier problema?** El 53% siempre está en la disponibilidad para solucionar cualquier problema y, el 47% manifiesta que algunas veces tiene disponibilidad. Podemos decir que es un buen indicador que todos los encuestados tengan tal disposición, ya que el objetivo de un círculo de calidad es solucionar problemas que afecten a un área determinado. Si no existiera tal disponibilidad los círculos no funcionarían.

Cuadro 12

Tiene disponibilidad para solucionar cualquier problema					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	ALGUNAS VECES	28	46.7	46.7	46.7
	SIEMPRE	32	53.3	53.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Gráfico 12

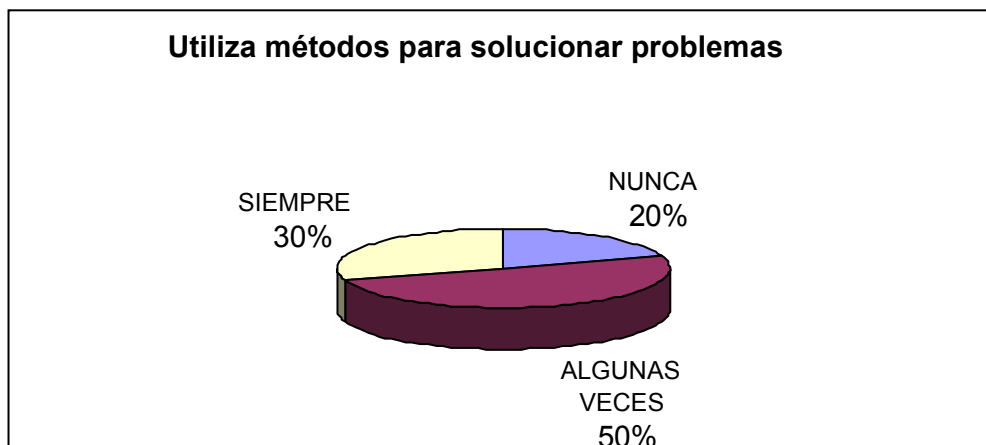


Pregunta número 12: **¿Utiliza métodos para solucionar problemas?** El gráfico nos muestra que el 50% algunas veces utiliza algún método para solucionar problemas, el 30% siempre lo hace, un 20% nunca utiliza métodos de solución de problemas. Para dar certeza a la pregunta se elaboró una pregunta abierta solicitando que indiquen el método y, del total de encuestados solo 10 alumnos mencionaron los siguientes métodos: Análisis, Diálogo, Inductivo-deductivo, Concertación, Lluvia de ideas y las 5s de Kaizen.

Cuadro 13

Utiliza métodos para solucionar problemas					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	12	20.0	20.0	20.0
	ALGUNAS VECES	30	50.0	50.0	70.0
	SIEMPRE	18	30.0	30.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Gráfico 13



Pregunta número 13: ¿**Cómo resuelve los problemas**? Las alternativas de la pregunta fueron teóricamente, empíricamente y ambas(a y b). Del total de encuestados el 65% manifiesta que resuelve los problemas teórica y empíricamente y, solamente el 35% lo hace empíricamente, esto nos indica que mas del 50% analiza los problemas para dar una solución adecuada a los problemas

Cuadro 14

Cómo resuelve los problemas					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	a y b	39	65.0	65.0	65.0
	EMPIRICAMENTE	21	35.0	35.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Gráfico 14

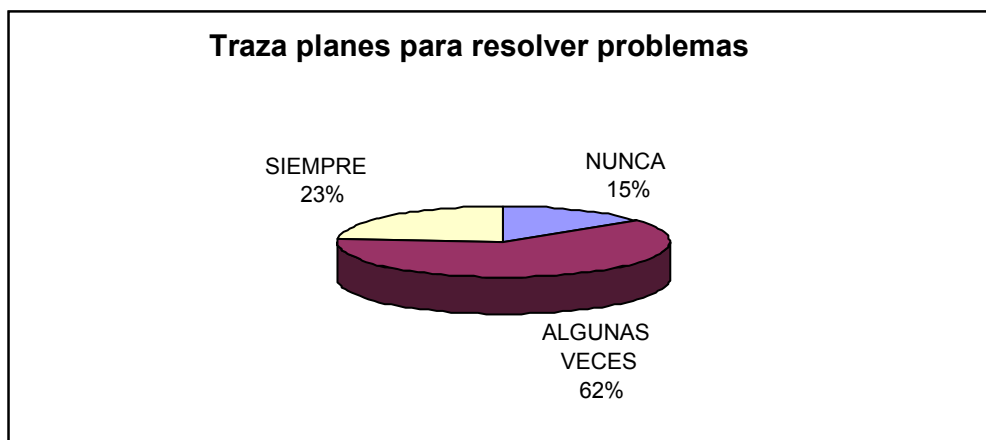


Pregunta número 14: **¿Traza planes para resolver problemas?** El 23% siempre traza planes para resolver problemas, el 61% lo hace algunas veces y, el 15% nunca lo hizo. Haciendo un análisis podemos deducir que más de la mitad de los estudiantes planifica sus actividades para la solución de problemas.

Cuadro 15

Traza planes para resolver problemas					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	9	15.0	15.0	15.0
	ALGUNAS VECES	37	61.7	61.7	76.7
	SIEMPRE	14	23.3	23.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Gráfico 15



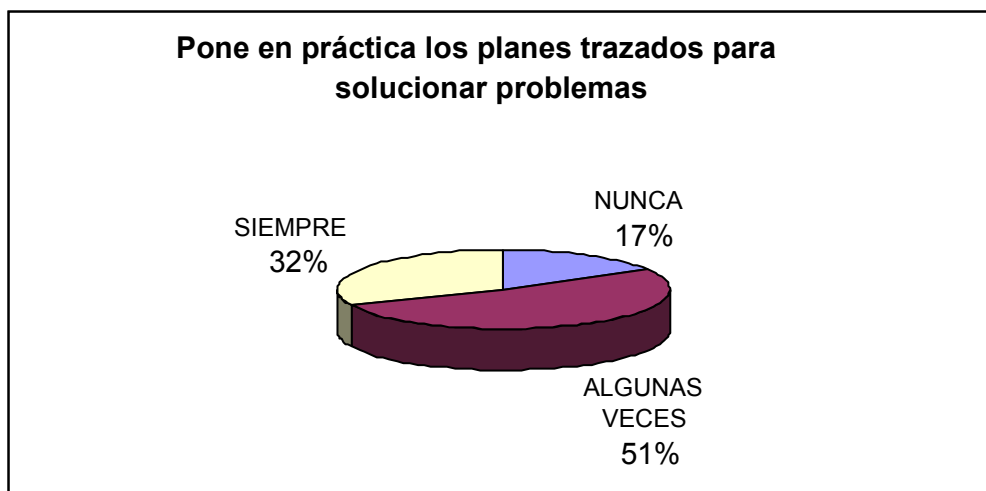
Pregunta número 15: **¿Pone en práctica los planes trazados para solucionar problemas?** Esta pregunta se relaciona directamente con la pregunta anterior y si observamos el gráfico de la pregunta 14 las personas que nunca han trazado planes para resolver problemas es el 15%, que casi coincide con aquellas personas que no ponen en práctica los planes trazados. Esto indica que no trazar planes ni poder poner en práctica es puro empirismo. Mientras que el 51% algunas veces puso en práctica y el 32% siempre lo hizo. Una de las actividades de los círculos de calidad es

planificar toda actividad, de lo contrario no funcionara. El objetivo de las preguntas ha sido saber cual es la actitud de los estudiantes frente a la actividad en grupo.

Cuadro 16

Pone en práctica los planes trazados para solucionar problemas					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	10	16.7	16.7	16.7
	ALGUNAS VECES	31	51.7	51.7	68.3
	SIEMPRE	19	31.7	31.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Gráfico 16



2. Interpretación de Resultados del Cuestionario: Círculos de Calidad Aplicada a los Estudiantes del X ciclo

A) DATOS GENERALES

Composición de la muestra por género (Estudiantes).

La tabla indica una muestra de 40 estudiantes del X ciclo, 33 son mujeres y representa el 82% de los alumnos encuestados y 7 varones que representa el 18% del total. La encuesta ha sido tomada en diciembre del 2007.

Cuadro 17

GENERO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	FEMENINO	33	82.5	82.5	82.5
	MASCULINO	7	17.5	17.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Gráfico 17



B) HERRAMIENTAS Y METODOLOGÍAS DE LA CALIDAD

Esta dimensión incluye cinco preguntas.

Pregunta número 1: **¿Cuál de las siguientes Herramientas de la Calidad conoce?** Esta pregunta tuvo tres alternativas: diagrama de pescado, diagrama de Pareto y ninguna de las anteriores. Si observamos el gráfico, 75% de los estudiantes considera que no conocen ninguna de las dos herramientas, solamente un 25% conoce el Diagrama de pescado, este porcentaje nos indica una buena señal ya que los estudiantes lo conocen indirectamente como una estrategia de enseñanza –aprendizaje, mas no como una herramienta de la calidad, cosa que sería muy fácil manejar algunas de las herramientas de la calidad en el ámbito educativo.

Cuadro 18

Herramientas de la Calidad que conoce					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NINGUNA DE LAS ANTERIORES	30	75.0	75.0	75.0
	DIAGRAMA DE PESCADO	10	25.0	25.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Gráfico 18



Pregunta número 2: **¿Le gustaría capacitarse sobre las Herramientas de la Calidad?** El 100% de los estudiantes considera que si les gustaría capacitarse. Recordemos que para iniciar cualquier cambio en una organización o institución el recurso humano debe tener la disponibilidad de aceptar nuevos retos, además, vemos que el 25% del total de encuestados conoce como se desarrolla el método de análisis del Diagrama del pescado, también conocido como espina de pescado (causa – efecto), esto nos indica que al implementar los círculos de calidad por lo menos habría una cantidad de alumnos que apoyarían dicho proceso.

Cuadro 19

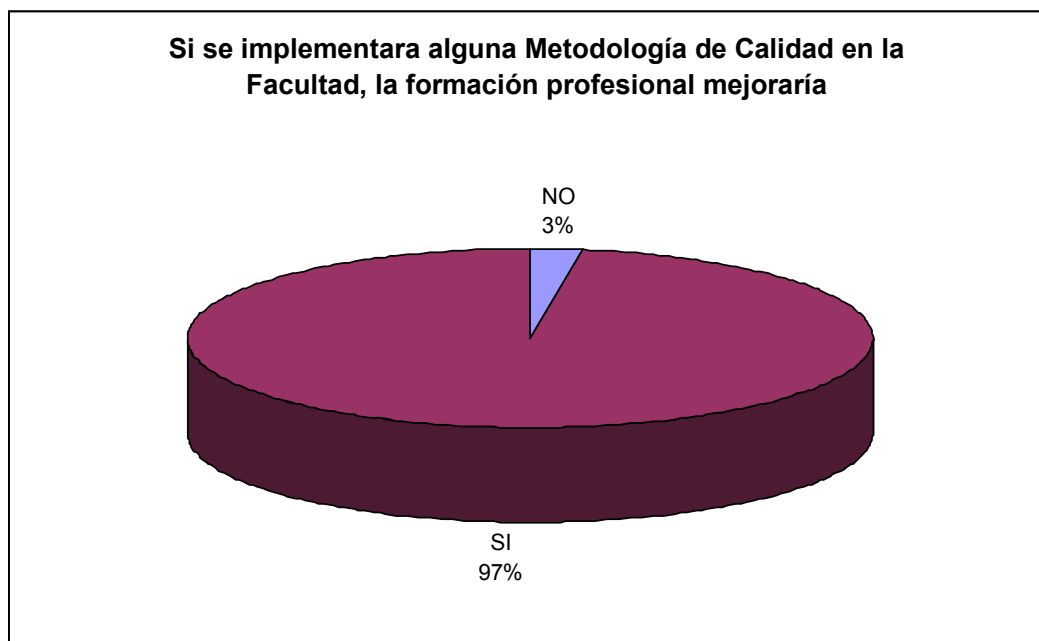
Le gustaría capacitarse sobre las Herramientas de la Calidad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	40	100.0	100.0	100.0

Pregunta número 3: **¿Si se implementara alguna Metodología de Calidad en la Facultad, la formación profesional mejoraría?** El grafico nos muestra que el 97 está de acuerdo con la propuesta planteada y solamente 1 alumno que representa el 3% de encuestado manifiesta su rechazo. De esto podemos deducir que, por lo menos hay el anhelo de que mejore la formación profesional al implementar las metodologías de la calidad y sobre todo adoptar los nuevos conceptos de la calidad.

Cuadro 20

Si se implementara alguna Metodología de Calidad en la Facultad, la formación profesional mejoraría					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NO	1	2.5	2.6	2.6
	SI	37	92.5	97.4	100.0
	Total	38	95.0	100.0	
Perdidos	Sistema	2	5.0		
Total		40	100.0		

Gráfico 20



Pregunta número 4: **¿Conoce como esta integrado un Círculo de Calidad?** El 100% no conoce como esta integrado un Círculo de Calidad.

Cuadro 21

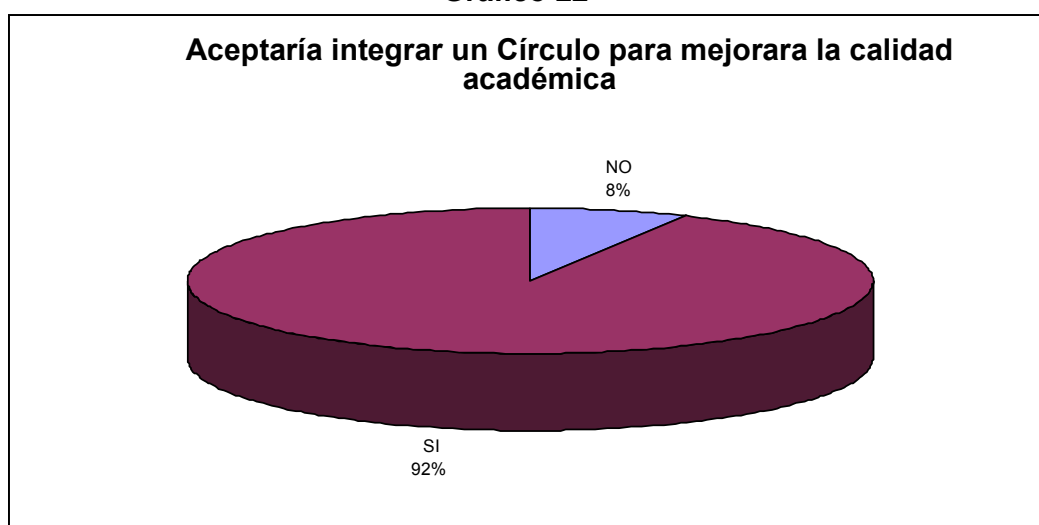
Conoce como esta integrado un Círculo de Calidad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NO	40	100.0	100.0	100.0

Pregunta número 5: **¿Aceptaría integrar un Círculo de Calidad para mejorar la formación profesional?** El 92% de los estudiantes encuestados acepta integrar un Círculo para mejorar la calidad académica, solamente 3 estudiantes que representa el 8% no acepta, esto puede ser porque no quieren comprometerse con las actividades y necesidades de la Facultad, ignoran que el beneficio será para ellos mismos al conocer diversas metodologías y adoptar nuevos conceptos y cambiar de mentalidad para el bien de la educación.

Cuadro 22

Aceptaría integrar un Círculo de Calidad para mejorar la formación profesional					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NO	3	7.5	7.5	7.5
	SI	37	92.5	92.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Gráfico 22



C) TRABAJO EN GRUPO

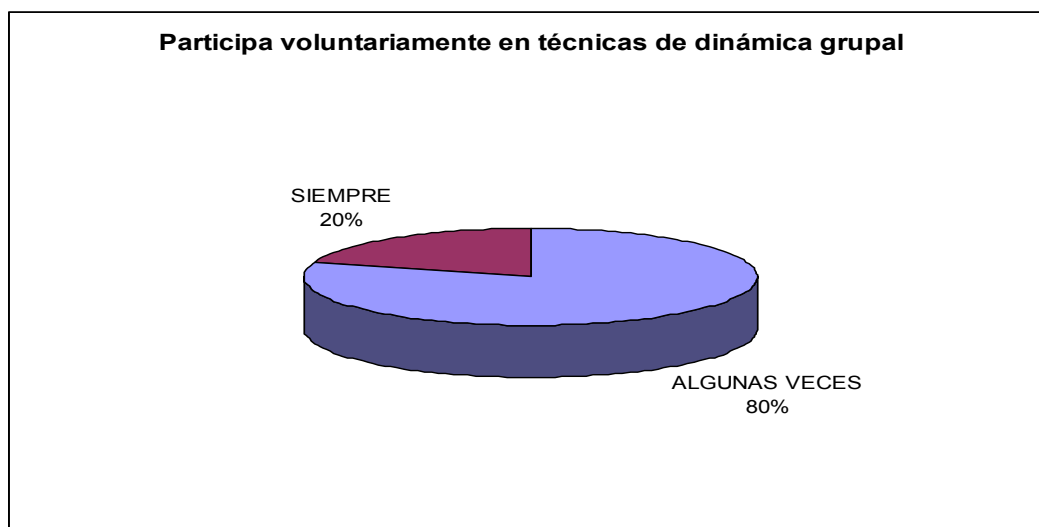
Esta dimensión incluye 5 preguntas

Pregunta número 6: **¿Participa voluntariamente en técnicas de dinámica grupal?** El 80% de los estudiantes manifiesta que algunas veces participa y el 20% siempre lo hace. El objetivo de la pregunta ha sido saber que tan comprometidos están con sus actividades académicas para saber si al implementar las metodologías de la calidad los círculos tengan acogida.

Cuadro 23

Participa voluntariamente en técnicas de dinámica grupal					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	ALGUNAS VECES	32	80.0	80.0	80.0
	SIEMPRE	8	20.0	20.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Gráfico 23



Pregunta número 7: **¿Tiene capacidad de permanencia en el grupo?** El 69% de encuestados manifiesta tener permanencia en grupo, el 23% algunas veces y solamente un alumno que representa el 3% de los encuestados manifiesta que nunca permanece en grupo. La finalidad de la pregunta ha sido saber si al implementar los círculos de calidad, ésta tendría resultados, porque los círculos no sirven para un cierto tiempo, como si fuera una moda, sino que es permanente. Es un proceso continuo que no finaliza nunca, no se trata de realizar una actividad sin fin, sino de cerrar etapas y pasar a otras.

Cuadro 24

Tiene capacidad de permanencia en el grupo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	1	2.5	2.5	2.5
	ALGUNAS VECES	11	27.5	27.5	30.0
	SIEMPRE	28	70.0	70.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Gráfico 24



Pregunta número 8: **¿Cuándo integra un grupo de trabajo respeta sus reglas?** El gráfico nos muestra que el 95% siempre respeta las reglas, mientras que un 5% lo hace algunas veces, esto es un indicador positivo, porque al implementar los círculos de calidad también se tendrá que trazar ciertas reglas en la que se tiene que cumplir, sino el círculo se desintegra.

Cuadro 25

Cuándo integra un grupo de trabajo respeta sus reglas					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	ALGUNAS VECES	2	5.0	5.1	5.1
	SIEMPRE	37	92.5	94.9	100.0
	Total	39	97.5	100.0	
Perdidos	Sistema	1	2.5		
Total		40	100.0		

Gráfico 25

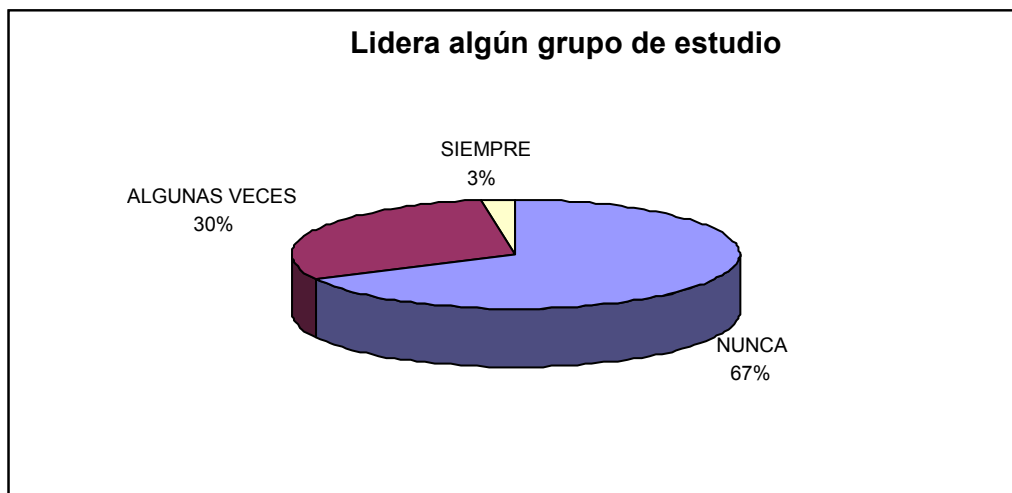


Pregunta número 9: **¿Lidera algún grupo de estudio?** El 67% de los sujetos indica que nunca lidera un grupo de estudio, el 30% algunas veces lo hace y el 3% siempre lidera. Este último grupo pueden ser alumnos que pertenecen al Tercio Estudiantil o Centro Federado quienes generalmente organizan grupos de estudio.

Cuadro 26

Lidera algún grupo de estudio					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	27	67.5	67.5	67.5
	ALGUNAS VECES	12	30.0	30.0	97.5
	SIEMPRE	1	2.5	2.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Gráfico 26



Pregunta número 10: **¿Acepta con satisfacción las decisiones colectivas del grupo de trabajo?** El gráfico nos muestra que el 60% manifiesta que siempre acepta con satisfacción, mientras que el 40% acepta algunas veces, esto es un indicativo que si se implementara un círculo de calidad académica funcionaria, además según la pregunta 8, el 95% de los estudiantes encuestados manifiestan respetar las reglas del grupo de trabajo y esto tiene mucho que ver con el respeto a las decisiones y opiniones del grupo.

Cuadro 27

Acepta con satisfacción las decisiones colectivas del grupo de trabajo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	ALGUNAS VECES	16	40.0	40.0	40.0
	SIEMPRE	24	60.0	60.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Gráfico 27



D) SOLUCION DE PROBLEMAS

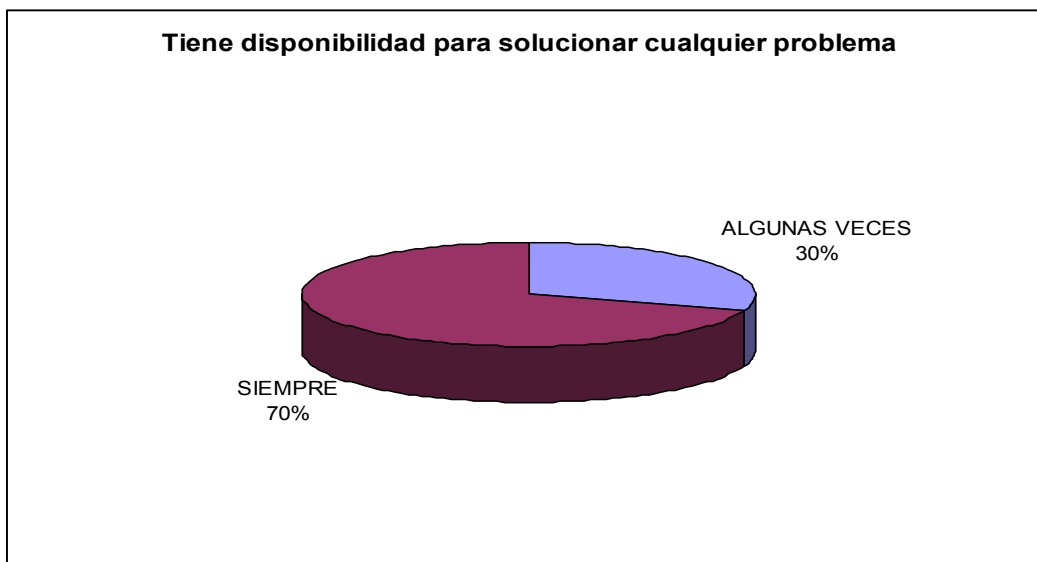
Esta dimensión contiene 5 preguntas

Pregunta número 11: **¿Tiene disponibilidad para solucionar cualquier problema?** El 70% manifiesta que siempre tiene disponibilidad y el 30% algunas veces, el objetivo de la pregunta ha sido conocer que tan comprometidos estarían los estudiantes al implementar los círculos de calidad, por que el circulo no funcionara si es que no hay voluntad de trabajo y voluntad de cambio.

Cuadro 28

Tiene disponibilidad para solucionar cualquier problema					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	ALGUNAS VECES	12	30.0	30.0	30.0
	SIEMPRE	28	70.0	70.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Gráfico 28

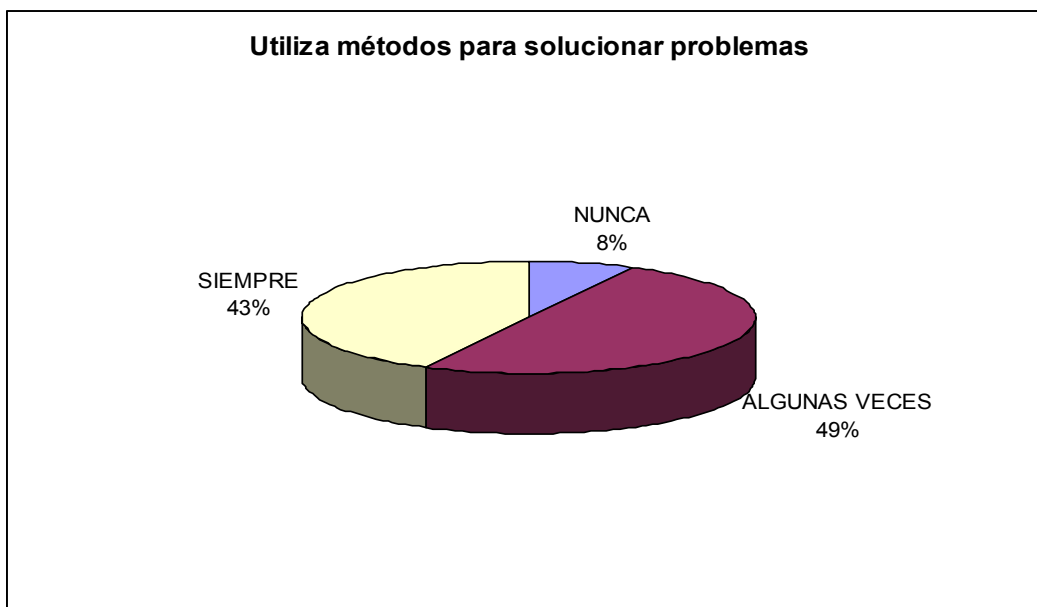


Pregunta número 12: **¿Utiliza métodos para solucionar problemas?** El 43% siempre utiliza, el 49% algunas veces y el 8% nunca utiliza métodos de solución de problemas, además de preguntar sobre el método de solución de problemas se elaboró una pregunta abierta solicitando indique el método que utilizan. Del total de alumnos encuestados solamente 7 alumnos mencionaron los siguientes métodos: Inductivo-deductivo, Dialogo, matriz FODA y Lluvia de ideas.

Cuadro 29

Utiliza métodos para solucionar problemas					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	3	7.5	7.5	7.5
	ALGUNAS VECES	20	50.0	50.0	57.5
	SIEMPRE	17	42.5	42.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Gráfico 29



Pregunta número 13: **¿Cómo resuelve los problemas?** El 62% de los estudiantes manifiesta que resuelve los problemas teórica y empíricamente, el 35% lo hace empíricamente y un alumno que representa el 3% resuelve los problemas teóricamente. Esta pregunta se realizó con la condición de auscultar que grado de interés adquieren los estudiantes en la resolución de problemas, porque si se implementara los círculos de calidad la primera etapa de capacitación será eminentemente teórica para poner en práctica la nueva concepción de la calidad.

Cuadro 30

Cómo resuelve los problemas					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	a y b	25	62.5	62.5	62.5
	EMPIRICAMENTE	14	35.0	35.0	97.5
	TEORICAMENTE	1	2.5	2.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Gráfico 30



Pregunta número 14: **¿Traza planes para resolver problemas?** El 60% algunas veces traza planes para la resolución de problemas, mientras que el 35% siempre lo hace, un 5% nunca traza planes. La finalidad es conocer como actúan los estudiantes frente a los problemas de índole académico y porque no solucionan los problemas generales. El objetivo de los círculos de calidad es solucionar problemas, previo un plan de trabajo y si analizamos que la mayoría de estudiantes planifica sus actividades será mucho mejor manejar al grupo de trabajo.

Cuadro 31

Traza planes para resolver problemas					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	2	5.0	5.0	5.0
	ALGUNAS VECES	24	60.0	60.0	65.0
	SIEMPRE	14	35.0	35.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Gráfico 31

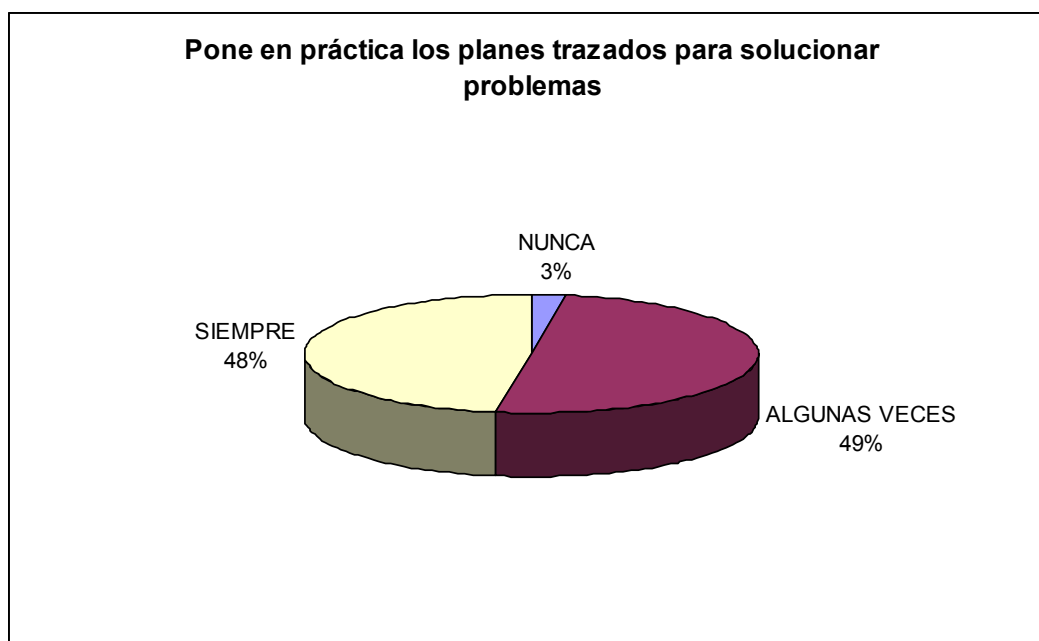


Pregunta número 15: **¿Pone en práctica los planes trazados para solucionar problemas?** El 50% de los estudiantes algunas veces pone en práctica los planes trazados, el 47% siempre pone en práctica y el 3% nunca lo hace. Esta pregunta tiene la finalidad de articular la pregunta 14 con la 15, porque podemos planificar las actividades, pero no poner en práctica. Si no se lleva a la práctica no tendría sentido planificar las actividades, además, para un proceso de mejora la formación profesional de los estudiantes necesariamente se tiene que planificar y poner en práctica los planes trazados, de lo contrario no habrá ni mejora ni cambio de mentalidad, mucho menos podremos adoptar una nueva concepción de la calidad.

Cuadro 32

Pone en práctica los planes trazados para solucionar problemas					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	1	2.5	2.5	2.5
	ALGUNAS VECES	20	50.0	50.0	52.5
	SIEMPRE	19	47.5	47.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Gráfico 32



3. Interpretación de Resultados del Cuestionario: Formación Profesional Aplicada a los Estudiantes del VIII Ciclo

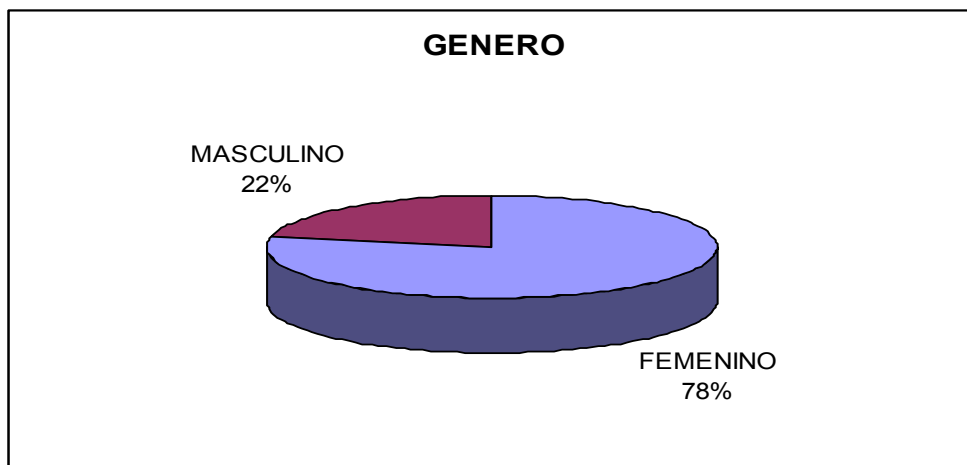
A) DATOS GENERALES:

La tabla indica una muestra de 60 estudiantes del VIII ciclo, 47 mujeres y 13 varones, las mujeres representan el 78% y los varones el 22%, todos pertenecen a la Escuela Académico Profesional de Educación. La encuesta ha sido tomada en diciembre del 2007.

Cuadro 33

GENERO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	FEMENINO	47	78.3	78.3	78.3
	MASCULINO	13	21.7	21.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Gráfico 33



B) FORMACION ESPECIALIZADA

Esta dimensión incluye cuatro preguntas.

Pregunta número 1: **¿Asiste a conferencias sobre su especialidad?** El 20% respondió que nunca ha asistido a conferencias sobre su especialidad, el 75% asiste algunas veces y el 5% nunca ha asistido. Ante esto, se debe incentivar mucho más a los estudiantes para que asistan a conferencias y tomen conciencia de la real dimensión que implica ser docente, de lo contrario estaremos llamados a desaparecer por las nuevas tecnologías de la información.

Cuadro 34

Asiste a conferencias sobre su especialidad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	nunca	12	20.0	20.0	20.0
	algunas veces	45	75.0	75.0	95.0
	siempre	3	5.0	5.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Gráfico 34



Pregunta número 2: **¿Participa orgánicamente en grupos especializados de su carrera?** El 67 % respondió que nunca a participado orgánicamente en grupos especializados de su carrera y el 30 % participa algunas veces, un 3% siempre participa. Cabe resaltar que los docentes y las autoridades de la Facultad deben preocuparse y convocar a los estudiantes a que participen y se organicen para impulsar por ejemplo círculos de estudios y tener su

participación activa dentro de estos grupos ya sean como organizadores de eventos o dirigencia del grupo.

Cuadro 35

Participa orgánicamente en grupos especializados de su carrera					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	nunca	40	66.7	66.7	66.7
	algunas veces	18	30.0	30.0	96.7
	siempre	2	3.3	3.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Gráfico 35



Pregunta número 3: **¿Asiste a conferencias sobre temas educativos?** El 43% nunca ha asistido a conferencias sobre temas educativos y, el 52% asistió alguna vez frente a un 5% que siempre asiste. Preocupante situación que un 43% nunca haya asistido a conferencias sobre temas educativos, sabiendo que les falta a penas dos semestres académicos para concluir sus estudios universitarios. De acuerdo a esta respuesta la Facultad debe realizar más conferencias y pedir como requisito cierta cantidad de asistencia a conferencias para obtener el título profesional de educación.

Cuadro 36

Asiste a conferencias sobre temas educativos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	nunca	26	43.3	43.3	43.3
	algunas veces	31	51.7	51.7	95.0
	siempre	3	5.0	5.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Gráfico 36



Pregunta número 4: **¿Lee voluntariamente textos sobre formación docente?** El 30% nunca ha leído textos sobre formación docente, el 62% alguna vez, un 8% lee voluntariamente. Estas repuestas deben preocupar a las autoridades de la Facultad, ya que un 30% implica una gran cantidad de estudiantes.

Además cabe señalar que del 70% de estudiantes que alguna vez leyó y siempre han leído textos sobre formación docente, solo 11 alumnos verdaderamente han leído, esto se confirma haciendo una pregunta abierta a la pregunta principal (Ver anexo).

Cuadro 37

Lee voluntariamente textos sobre formación docente					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	18	30.0	30.0	30.0
	algunas veces	37	61.7	61.7	91.7
	Siempre	5	8.3	8.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Gráfico 37



C) INVESTIGACION

Esta dimensión incluye 4 preguntas:

Pregunta número 5: **¿Cuándo estudia, logra la unidad de la Epistemología con los Métodos y Técnicas de Investigación?** El 53% nunca logra la unidad de la Epistemología con los Métodos y Técnicas de Investigación, el 42% algunas veces logra y, el 5% si logra la unidad.

Cuadro 38

Cuándo estudia, logra la unidad de la Epistemología con los Métodos y Técnicas de Investigación					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	32	53.3	53.3	53.3
	algunas veces	25	41.7	41.7	95.0
	siempre	3	5.0	5.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Gráfico 38

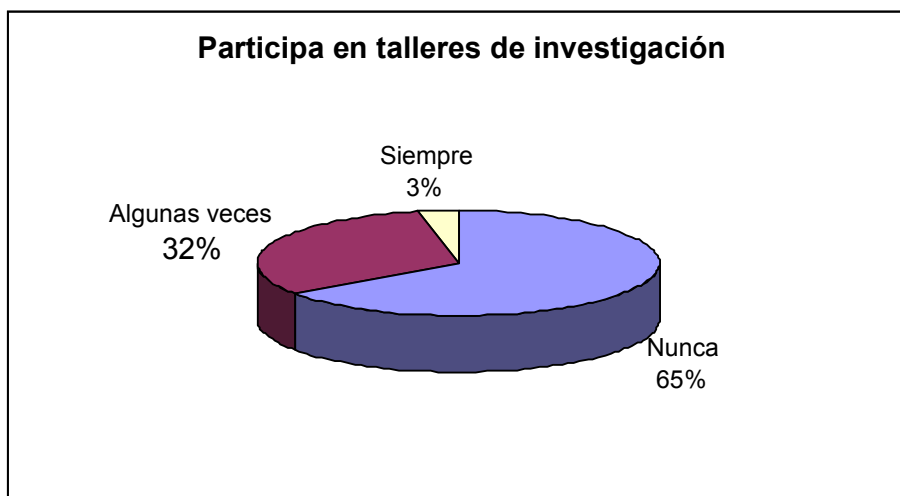


Pregunta número 6: **¿Participa en talleres de investigación?** Del total de encuestados el 65% nunca participo en talleres de investigación, 32% alguna vez participo y 3% siempre participa. Alarmante situación en nuestra Facultad en relación al 65% que no participa, esto puede estar relacionado con la falta de difusión y la falta de organización de talleres de investigación.

Cuadro 39

Participa en talleres de investigación					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	nunca	39	65.0	65.0	65.0
	algunas veces	19	31.7	31.7	96.7
	siempre	2	3.3	3.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Gráfico 39



Pregunta número 7: ¿Elabora protocolos o proyectos de investigación?

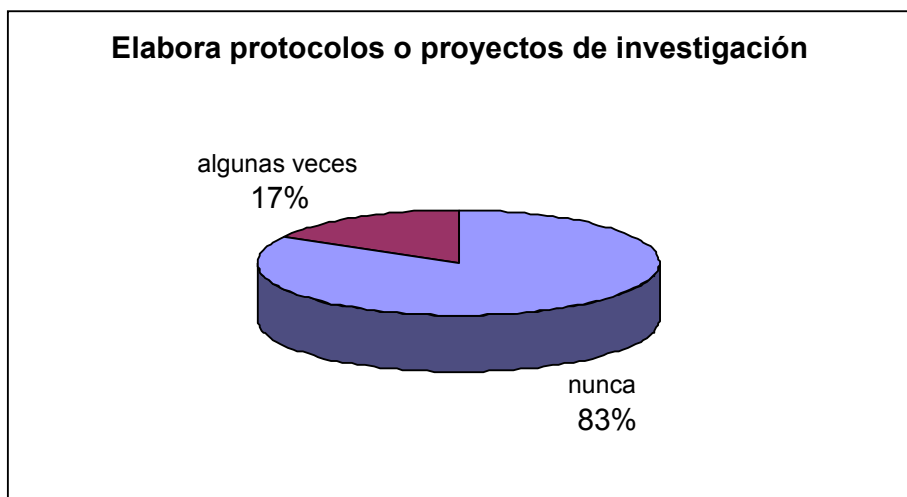
El 83% de encuestados nunca ha elaborado un proyecto de investigación, un 17% alguna vez elaboro un proyecto, pero, de este último grupo solo un alumno conoce el título de su proyecto; para confirmar la respuesta a la pregunta principal se elaboro una pregunta abierta y se verifico quienes verdaderamente elaboran proyectos de investigación. Este 83% es una situación alarmante y debería preocupar a las autoridades y sobre todo a los docentes que se dedican al desarrollo de la asignatura de investigación. También debemos tomar en cuenta el Plan de Estudios vigente, los estudiantes de los Estudios Generales llevan 04 asignaturas de investigación que se detallan a continuación: E030024: Metodología de la Investigación Científica y Educacional I, E030027: Metodología de la Investigación Científica y Educacional II, E030031: Taller de Investigación I y E030035: Taller de Investigación II; correspondiente al V Ciclo, VI Ciclo, VII Ciclo y VIII Ciclo. Con estas cuatro asignaturas el alumno debe estar suficientemente capacitado para realizar y graduarse con una tesis de investigación, pero la realidad concreta es otra, por no decir crítica. Haciendo un análisis al Plan de Estudios y la labor de los docentes respecto a las asignatura de investigación cabe interrogarse y señalar si estos cursos están por demás o

es necesario agregar más cursos, o es que los docentes no se dedican verdaderamente a la enseñanza-aprendizaje de la investigación, o es que los estudiantes no tienen la capacidad ni la inquietud de investigar.

Cuadro 40

Elabora protocolos o proyectos de investigación					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	nunca	50	83.3	83.3	83.3
	algunas veces	10	16.7	16.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Gráfico 40



Pregunta número 8: **¿Participa en investigaciones con los profesores?** El 91% nunca ha participado en investigaciones con los profesores, un 7% alguna vez participo y el 2% siempre participo. Esta es otra realidad espeluznante en nuestra Facultad.

De acuerdo al informe del IX Taller de Investigación: “La Investigación Educativa Universitaria” realizada el 2007, los docentes de nuestra Facultad presentaron seis (6) proyectos de investigación concluidos o próximos a concluir y 11 temas de investigación propuestos; si la realidad es esta por parte de los profesores, cabe interpretar que en la Facultad si se realizan

investigaciones, pero la gran mayoría de los estudiantes no participan en estas investigaciones.

Cuadro 41

Participa en investigaciones con los profesores					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	nunca	55	91.7	91.7	91.7
	algunas veces	4	6.7	6.7	98.3
	siempre	1	1.7	1.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Gráfico 41



D) PEDAGOGÍA

Esta dimensión incluye 4 preguntas:

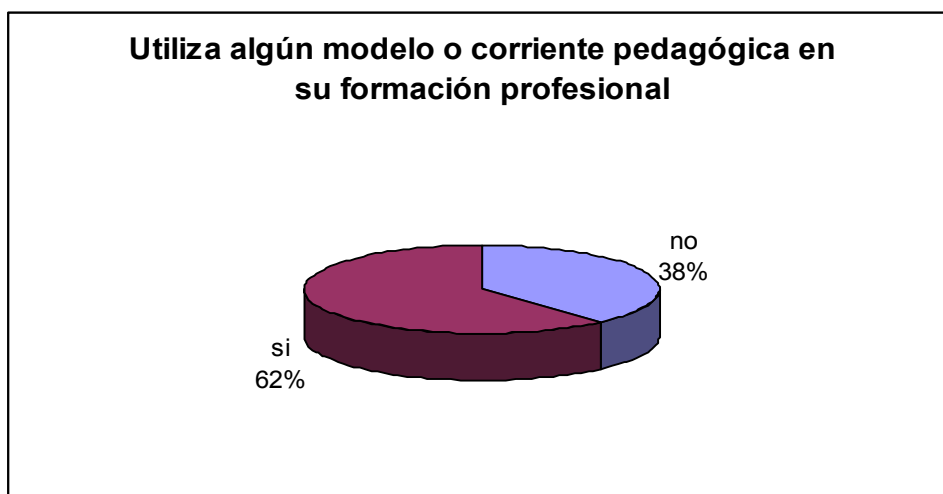
Pregunta número 9: **¿Utiliza algún modelo o corriente pedagógica en su formación profesional?** Las alternativas para responder esta pregunta solo fueron dos, y para verificar la validez de la respuesta se elaboró una pregunta abierta y tener la certeza de que efectivamente utiliza algún modelo o corriente pedagógica en su Formación Profesional.

Si observamos el gráfico, el 62% sí utiliza algún modelo pedagógico, un 38% no utiliza ningún modelo pedagógico, pero dentro de este 62% solo siete alumnos conoce el modelo pedagógico que utiliza, es decir cinco estudiantes utiliza la corriente pedagógica de la Escuela Activa; dos estudiantes la corriente pedagógica Cognitivistica y la humanista. En conclusión solo siete estudiantes si conoce y utilizan un modelo pedagógico en su Formación Profesional y los restante de los alumnos, a un año de concluir su carrera profesional, no conoce muy bien con que corriente pedagógica se esta formando.

Cuadro 42

Utiliza algún modelo o corriente pedagógica en su formación profesional					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	no	23	38.3	38.3	38.3
	si	37	61.7	61.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Gráfico 42



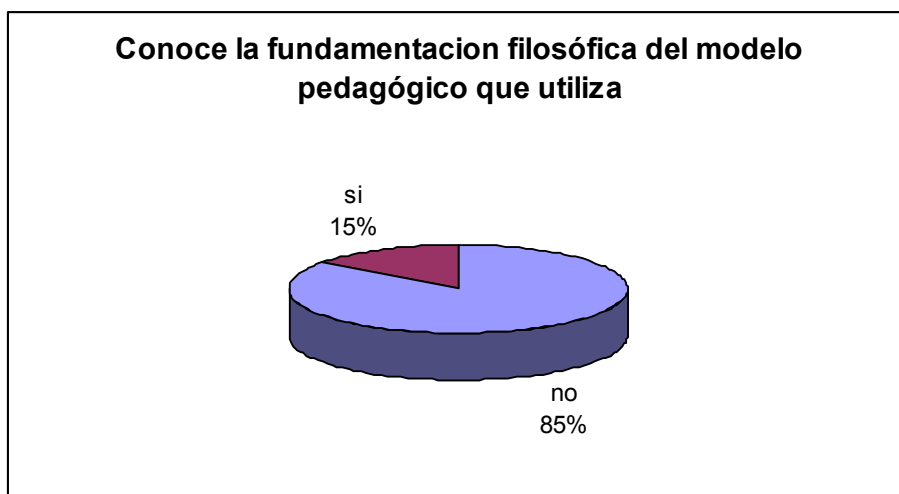
Pregunta número 10: **¿Conoce la fundamentación filosófica del modelo pedagógico que utiliza?** El 85% no conoce la fundamentación filosófica del modelo pedagógico que utiliza; un 15% aparentemente si conoce, para tener la certeza de que si conocen o no la fundamentación filosófica de la

corriente pedagógica que utilizan se redactó una pregunta abierta para completar la respuesta a la pregunta principal. Sin embargo, los encuestados que respondieron que sí conocían, no contestaron a la pregunta abierta; de esto podemos interpretar que éste porcentaje mínimo que aparentemente conoce la fundamentación filosófica del modelo pedagógico que utiliza no tiene un norte definido y están utilizando la corriente pedagógica por utilizarla.

Cuadro 43

Conoce la fundamentación filosófica del modelo pedagógico que utiliza					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	no	51	85.0	85.0	85.0
	si	9	15.0	15.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Gráfico 43



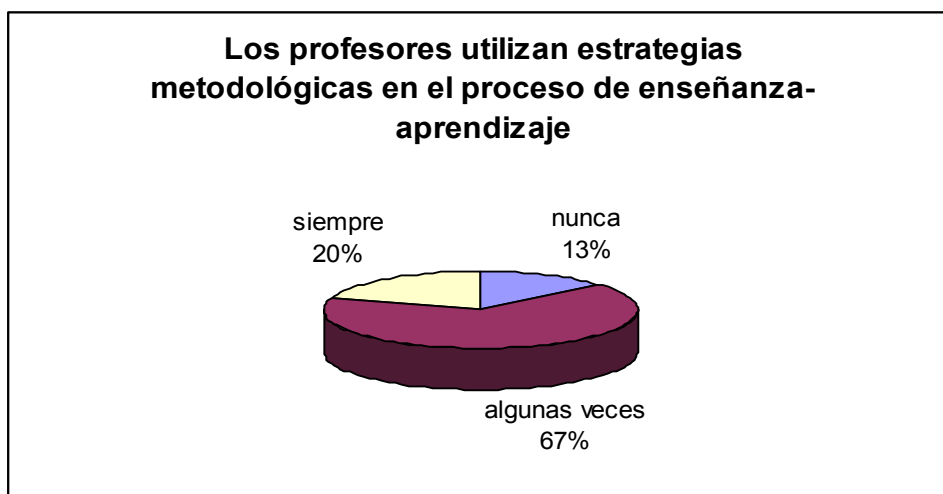
Pregunta número 11: **¿Los profesores utilizan estrategias metodológicas en el proceso de enseñanza-aprendizaje?** El 13% manifiesta que los docentes no utilizan estrategias metodológicas en el proceso de enseñanza-aprendizaje, el 67% manifiesta que utilizan algunas veces y, un 20% respondieron que siempre utilizan. Al observar el gráfico podemos interpretar

que una gran cantidad de docentes alguna vez utilizó estrategias metodológicas.

Cuadro 44

Los profesores utilizan estrategias metodológicas en el proceso de enseñanza-aprendizaje					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	nunca	8	13.3	13.3	13.3
	algunas veces	40	66.7	66.7	80.0
	siempre	12	20.0	20.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Gráfico 44



Pregunta número 12: **¿Los profesores utilizan recursos didácticos de última generación en el proceso de enseñanza-aprendizaje?** El 17% de los encuestados manifiesta que los profesores no utilizan recursos didácticos de última generación, un 68% responde que sus profesores utilizan algunas veces y el 15% responde que siempre utilizan.

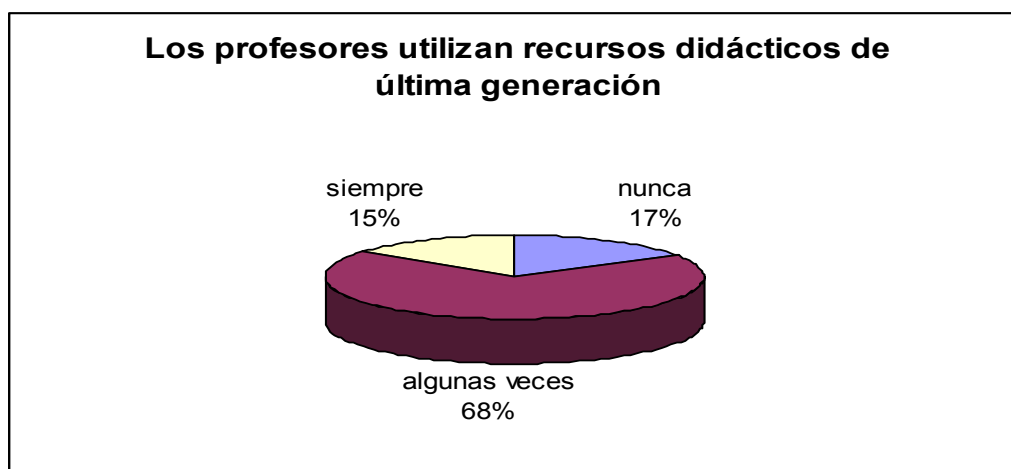
Hoy en día contamos con un sofisticado avance de la tecnología, por ende en el quehacer educativo podemos utilizar infinidad de recursos didácticos como son los laboratorios virtuales, libros virtuales, pizarra digital, multimedia, etc, pero si deseamos que los docentes utilicen siempre éstos

recursos, la Facultad debe estar adecuadamente equipada y los docentes capacitados en su manejo.

Cuadro 45

Los profesores utilizan recursos didácticos de última generación en el proceso de enseñanza-aprendizaje					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	nunca	10	16.7	16.7	16.7
	algunas veces	41	68.3	68.3	85.0
	siempre	9	15.0	15.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Gráfico 45



E) PLAN CURRICULAR:

Esta dimensión incluye 4 preguntas:

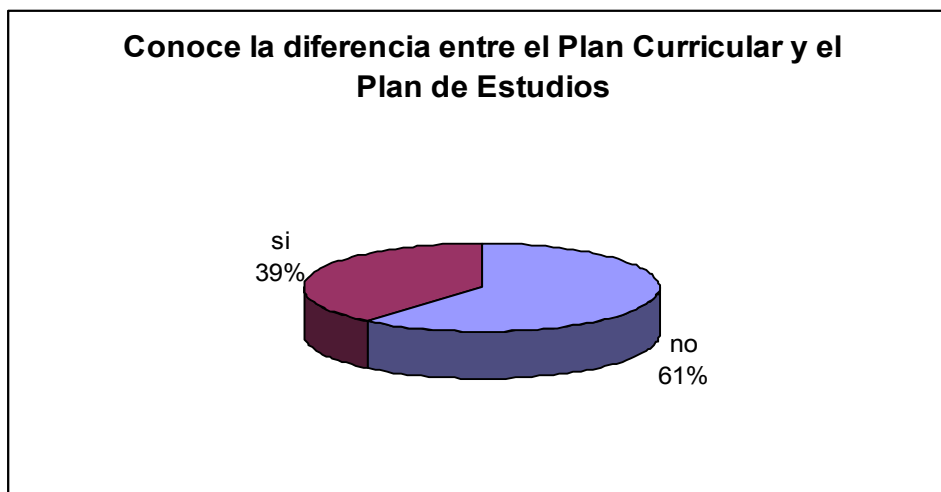
Pregunta número 13: **¿Conoce la diferencia entre el Plan Curricular y el Plan de Estudios?** El 61% de los estudiantes no conoce la diferencia entre el Plan Curricular y el Plan de Estudios, de este resultado podemos interpretar que estos alumnos posiblemente nunca hayan participado en la

reestructuración curricular de la Facultad; el restante de los encuestados que equivale al 39% si conoce la diferencia.

Cuadro 46

Conoce la diferencia entre el Plan Curricular y el Plan de Estudios					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	no	36	60.0	61.0	61.0
	si	23	38.3	39.0	100.0
	Total	59	98.3	100.0	
Perdidos	Sistema	1	1.7		
Total		60	100.0		

Gráfico 46

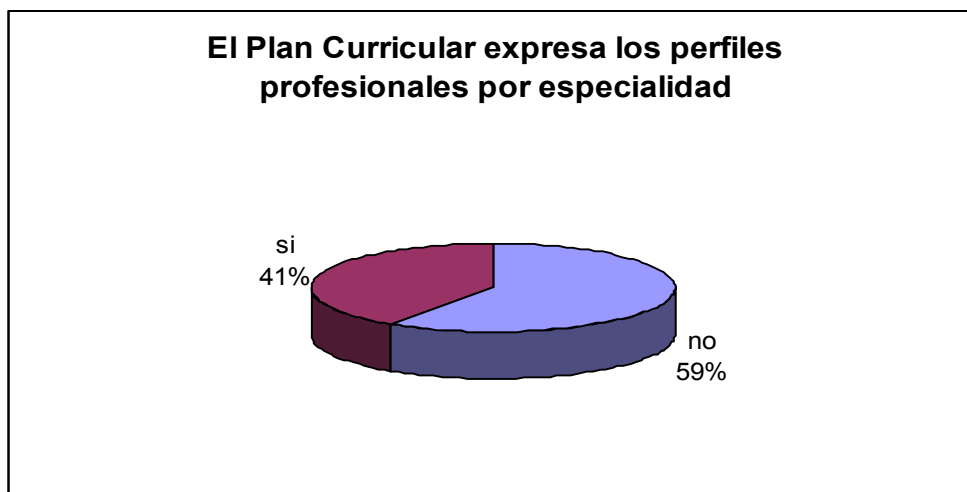


Pregunta número 14: **¿El Plan Curricular expresa los perfiles profesionales por especialidad?** El 59% de los encuestados respondieron que El Plan Curricular no expresa los perfiles profesionales por especialidad y el 41% afirma que sí, de este último grupo interpretamos que los alumnos no conocen el Plan Curricular, ya que efectivamente el plan curricular solamente expresa los perfiles generales del Licenciado de Educación mas no expresa los perfiles por Especialidad.

Cuadro 47

El Plan Curricular expresa los perfiles profesionales por especialidad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	no	35	58.3	59.3	59.3
	si	24	40.0	40.7	100.0
	Total	59	98.3	100.0	
Perdidos	Sistema	1	1.7		
Total		60	100.0		

Gráfico 47



Pregunta número 15: **¿El contenido de los sílabos expresa con claridad los temas que se dicta?** El 85% de los encuestados afirma que el contenido de los sílabos sí expresa con claridad los temas que se dicta; un 15% afirma que no. Haciendo un análisis exhaustivo de los sílabos de los cursos de las especialidad y los sílabos generales podemos afirmar que si expresa los contenido; también podemos deducir que este 15% tal vez nunca hayan revisado ni analizado los contenido temáticos, o de lo contrario nunca han recibido los sílabos.

Cuadro 48

El contenido de los sílabos expresa con claridad los temas que se dicta					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	no	9	15.0	15.3	15.3
	si	50	83.3	84.7	100.0
	Total	59	98.3	100.0	
Perdidos	Sistema	1	1.7		
Total		60	100.0		

Gráfico 48

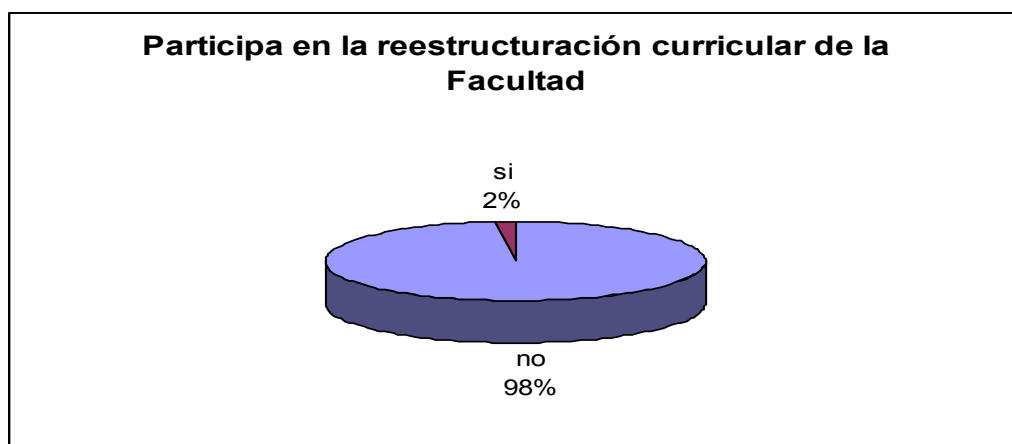


Pregunta número 16: ¿**Participa en la reestructuración curricular de la Facultad?** El 98% de los estudiantes encuestados afirman no haber participado en la reestructuración curricular de la Facultad; un 2% que si ha participado. Esta situación debe preocupar a las autoridades de la Facultad, porque es indispensable que los estudiantes opinen y den sugerencias respecto a los cursos que se innova o implementan, así como los cursos que se reestructuran o se elimina por no estar acorde con la realidad educativa.

Cuadro 49

Participa en la reestructuración curricular de la Facultad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	no	58	96.7	98.3	98.3
	si	1	1.7	1.7	100.0
	Total	59	98.3	100.0	
Perdidos	Sistema	1	1.7		
Total		60	100.0		

Gráfico 49



F) PRACTICAS PRE-PROFESIONALES

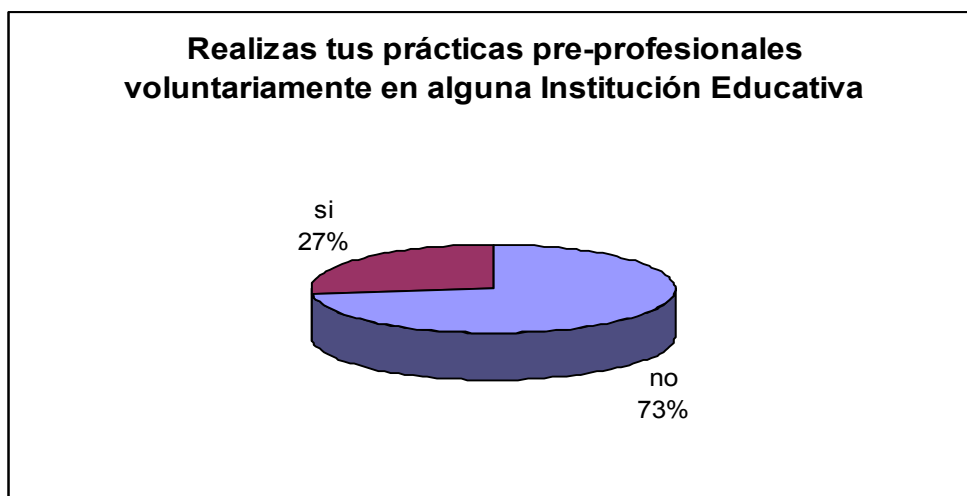
Esta dimensión incluye 4 preguntas:

Pregunta número 17: **¿Realizas tus prácticas pre-profesionales voluntariamente en alguna Institución Educativa?** Si observamos el gráfico, el 73% manifiesta no realizar sus prácticas pre-profesionales voluntariamente y el 27% manifiesta haber realizado sus prácticas pre-profesionales sin la necesidad de esperar la programación de la Oficina de Prácticas, esta actitud debe servir a los estudiantes que recién empiezan su vida universitaria y debe ser digno de imitar.

Cuadro 50

Realizas tus prácticas pre-profesionales voluntariamente en alguna Institución Educativa					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	no	44	73.3	73.3	73.3
	si	16	26.7	26.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Gráfico 50



Pregunta número 18: **¿Estas de acuerdo con la cantidad de prácticas pre-profesionales que te asigna la Facultad?** El 48% de estudiantes respondieron que no están de acuerdo con la cantidad de prácticas, los alumnos manifiestan que la cantidad de prácticas es poca y por el contrario deberían aumentar mas horas. El 52% manifiesta estar satisfecha con la cantidad de prácticas, pueda ser que este grupo es conformista o forman parte de los estudiantes que realizan sus prácticas voluntariamente.

Cuadro 51

Estas de acuerdo con la cantidad de prácticas pre-profesionales que te asigna la Facultad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	no	29	48.3	48.3	48.3
	si	31	51.7	51.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Gráfico 51

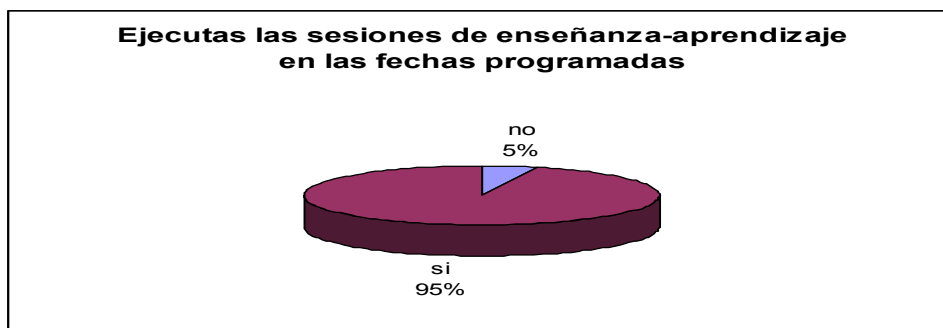


Pregunta número 19: **¿Ejecutas las sesiones de enseñanza-aprendizaje en las fechas programadas?** El 5% manifiesta no haber ejecutado sus practicas en la fechas programadas y el 95% por cierto esta de acuerdo. Por este resultado podemos afirmar que la oficina de practicas pre profesionales coordina adecuadamente con los colegios que tiene convenio la Facultad. El 5% que no realiza sus practicas en las fechas programadas puede producirse por las actividades cívico escolares programadas en los colegios o alguna otra actividad que interfiera la labor docente.

Cuadro 52

Ejecutas las sesiones de enseñanza-aprendizaje en las fechas programadas					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	no	3	5.0	5.0	5.0
	si	57	95.0	95.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Gráfico 52

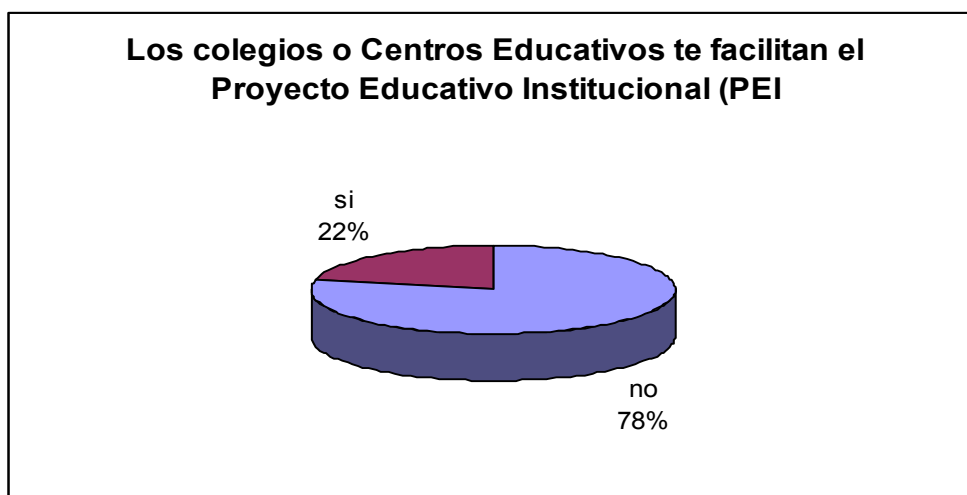


Pregunta número 20: **¿Los colegios o Centros Educativos te facilitan el Proyecto Educativo Institucional (PEI)?** Si observamos el gráfico, el 78% manifiestan que los colegios no les facilitan el Proyecto Educativo Institucional (PEI), debemos recordar que el PEI es el documento más importante de los colegios ya que en el se expresa la misión, la visión, los objetivos, la infraestructura, etc de todo Centro Educativo. Por ello, debe ser de suma importancia que los Directores o Subdirectores, los jefes de prácticas de los colegios y el Jefe de la Oficina de prácticas pre-profesionales coordinen e intercambien ideas sobre las dificultades que encuentran los alumnos. Por otra parte, al 21% de alumnos encuestados, los colegios si les facilita el PEI.

Cuadro 53

Los colegios o Centros Educativos te facilitan el Proyecto Educativo Institucional (PEI)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	no	47	78.3	78.3	78.3
	si	13	21.7	21.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Gráfico 53



4. Interpretación de Resultados de la Encuesta: Formación Profesional Aplicada a los Estudiantes del X Ciclo

A) DATOS GENERALES:

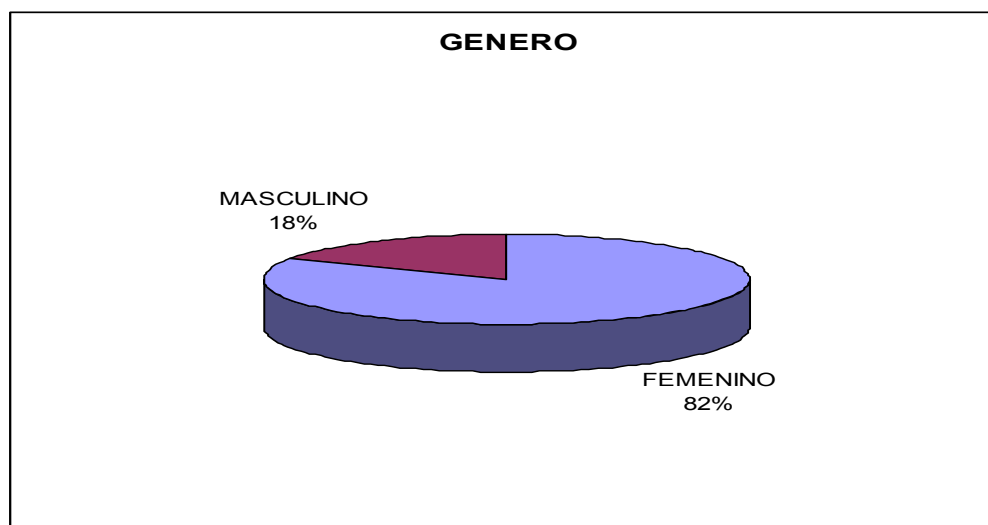
Composición de la muestra por género (Estudiantes)

La tabla indica una muestra de 40 estudiantes del X ciclo, 33 son mujeres y representa el 82% y 7 varones que representa el 18% del total. La encuesta ha sido tomada en diciembre del 2007.

Cuadro 54

GENERO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	FEMENINO	33	82.5	82.5	82.5
	MASCULINO	7	17.5	17.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Gráfico 54



B) FORMACION ESPECIALIZADA

Esta dimensión incluye cuatro preguntas.

Pregunta número 1: **¿Asiste a conferencias sobre su especialidad?**

Observando el gráfico, el 8% nunca ha asistido, el 79% que representa la gran población de encuestados alguna vez asistió y el 13% siempre asiste. De esto podemos colegir que hay incentivo propio de los estudiantes para asistir a eventos educativos y las autoridades deben convocar a los alumnos a que participen no solo como asistentes, sino también como expositores y aprobar a través del Consejo de Facultad que uno de los requisitos para sacar el título de licenciado debe ser cumplir con una cierta cantidad de asistencia a conferencias para que de una u otra forma los estudiantes se capaciten.

Cuadro 55

Asiste a conferencias sobre su especialidad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	nunca	3	7.5	7.5	7.5
	algunas veces	32	80.0	80.0	87.5
	siempre	5	12.5	12.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Gráfico 55



Pregunta número 2: **¿Participa orgánicamente en grupos especializados de su carrera?** El 67% nunca participo orgánicamente en grupos especializados de su carrera, el 28% algunas veces participo y, un 5% que siempre participa, se puede deducir que este último grupo pertenezca al Tercio Estudiantil o al Centro Federado.

Cuadro 56

Participa orgánicamente en grupos especializados de su carrera					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	nunca	27	67.5	67.5	67.5
	algunas veces	11	27.5	27.5	95.0
	siempre	2	5.0	5.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Gráfico 56

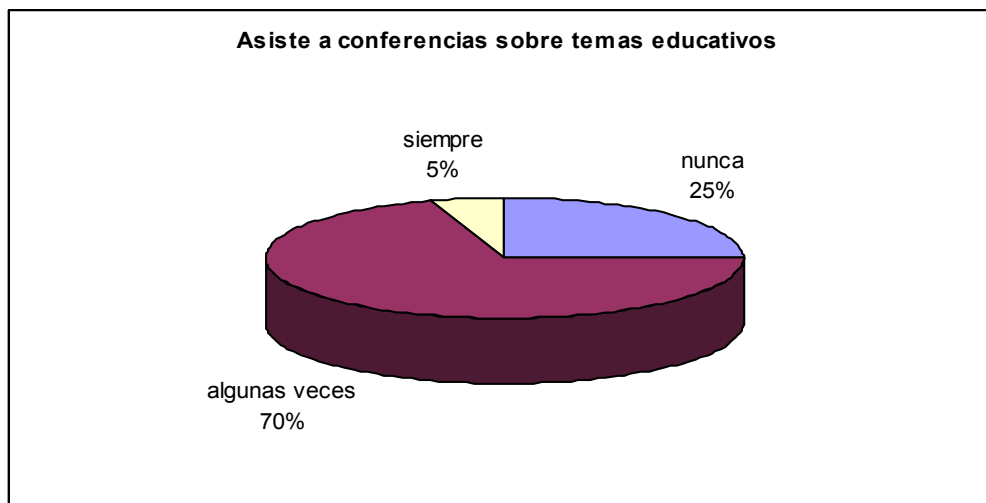


Pregunta número 3: **¿Asiste a conferencias sobre temas educativos?** El 25% nunca asistió a conferencias sobre temas educativos, el 70% alguna vez asistió y el 5% lo hace constantemente, este porcentaje es una constante por no decir que coincide con los estudiantes del VIII ciclo. Esta situación debe revertirse para que la gran población de alumnos asista a eventos académicos ya que 2 ó 3 alumnos que equivale al 5% de encuestados no refleja una muy buena cifra.

Cuadro 57

Asiste a conferencias sobre temas educativos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	nunca	10	25.0	25.0	25.0
	algunas veces	28	70.0	70.0	95.0
	siempre	2	5.0	5.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Gráfico 57



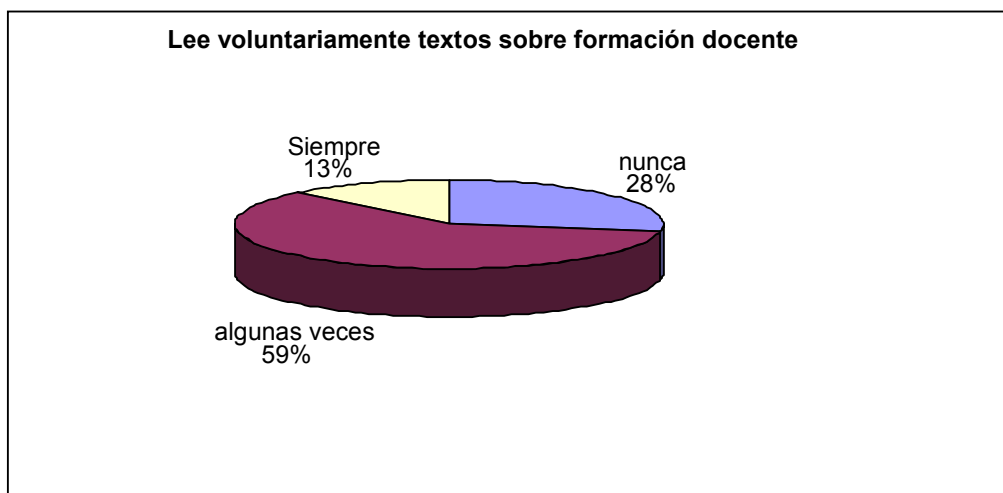
Pregunta número 4: **¿Lee voluntariamente textos sobre formación docente?** El gráfico nos muestra que en el X Ciclo de de la Facultad de Educación el 28% nunca lee voluntariamente textos sobre formación docente, eso implica que solamente esperan a que los docentes los obligue o es que leen simplemente para aprobar la asignatura, no podemos decir que no tiene acceso a la biblioteca, los libros están, solo es cuestión de que los propios estudiantes se motiven y lo docentes también apoyen esta labor y de esta forma poner un granito de arena en la formación de los alumnos. El restante 5% siempre leen y también es necesario mencionar que para verificar la respuesta a la pregunta central se elaboro una pregunta abierta para que mencionen el nombre de algún autor sobre textos de formación

docente y dentro del total de encuestados solo 8 alumnos mencionan a Walter Peñaloza, Nicolás Linch, De Zubiría, Capella, Bravo Valdivieso y Vigotsky.

Cuadro 58

Lee voluntariamente textos sobre formación docente					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	nunca	11	27.5	27.5	27.5
	algunas veces	24	60.0	60.0	87.5
	siempre	5	12.5	12.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Gráfico 58



C) INVESTIGACION

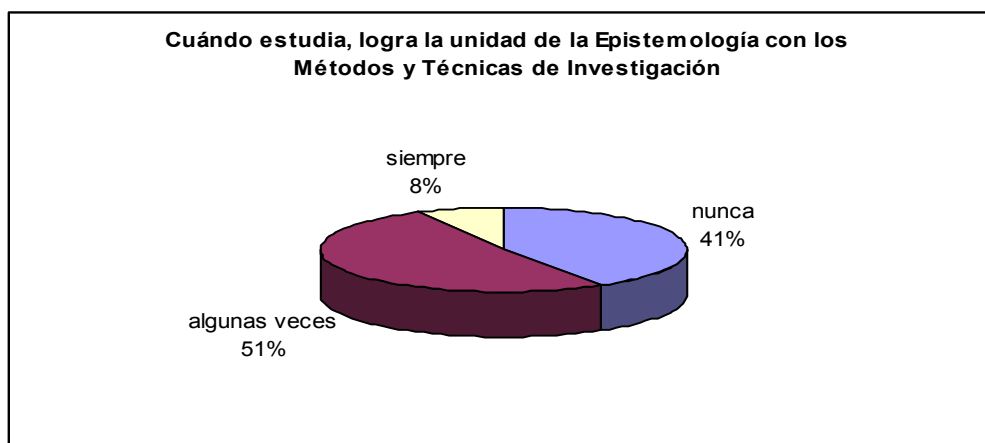
Esta dimensión incluye 4 preguntas:

Pregunta número 5: **¿Cuando estudia, logra la unidad de la Epistemología con los Métodos y Técnicas de Investigación?** El 41% nunca logra la unidad de la Epistemología con los Métodos y Técnicas de Investigación, 51% algunas veces logra y el 8% siempre logra.

Cuadro 59

Cuándo estudia, logra la unidad de la Epistemología con los Métodos y Técnicas de Investigación					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	nunca	16	40.0	41.0	41.0
	algunas veces	20	50.0	51.3	92.3
	siempre	3	7.5	7.7	100.0
	Total	39	97.5	100.0	
Perdidos	Sistema	1	2.5		
Total		40	100.0		

Gráfico 59



Pregunta número 6: **¿Participa en talleres de investigación?** El gráfico muestra que el 74% nunca participo en talleres de investigación y el 26% algunas veces participo, esta situación debe preocupar a los docentes y sobre todo a quienes dirigen el Instituto de Investigaciones Educativas.

Si nos remontamos al año 2005, año en que se realizó el VII Taller de Investigación “la Investigación Evaluativa y la Acreditación Universitaria”, la autoridad de ese entonces reporta en su informe que, del total de 133 participantes, 79 eran alumnos de la Facultad de Educación, esta cantidad equivaldría aproximadamente al 59% del total de asistentes, pero no se indica que cantidad de alumnos pertenece a cada ciclo. Si dividiéramos esos

79 alumnos entre la cantidad de salones que existe durante un año académico, la cantidad sería insignificante.

Cuadro 60

Participa en talleres de investigación					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	nunca	29	72.5	72.5	72.5
	algunas veces	10	25.0	25.0	97.5
	siempre	1	2.5	2.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Gráfico 60



Pregunta número 7: **¿Elabora protocolos o proyectos de investigación?**

El 90% de los encuestados manifiestan que nunca han elaborado proyectos de investigación; el 10% algunas veces elaboraron. Para saber si verdaderamente elaboraron protocolos de investigación se hizo una pregunta abierta, solicitando que mencione el título del proyecto. Del 100% de encuestado ningún estudiante indicó el título de proyecto. Si la realidad es como se indica, esto debe preocupar a las autoridades de la Facultad ya que se trata de estudiantes que prácticamente están a punto de egresar por ser alumnos del X Ciclo.

Cuadro 61

Elabora protocolos o proyectos de investigación					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	nunca	36	90.0	90.0	90.0
	algunas veces	4	10.0	10.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Gráfico 61



Pregunta número 8: **¿Participa en investigaciones con los profesores?** El gráfico nos muestra que, el 87% nunca ha participado en investigaciones con los profesores, un 13% alguna vez participo. Sobre esto podemos afirmar que las respuestas tienen veracidad, ya que según el informe presentado por el Instituto de Investigaciones Educativas de la Facultad, luego del IX Taller de Investigación: “La Investigación Educativa Universitaria”, menciona que una de las dificultades que actualmente enfrenta el docente investigador es no incluir a los alumnos en los equipos de investigación.

Cuadro 62

Participa en investigaciones con los profesores					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	nunca	35	87.5	87.5	87.5
	algunas veces	5	12.5	12.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Gráfico 62



D) PEDAGOGIA

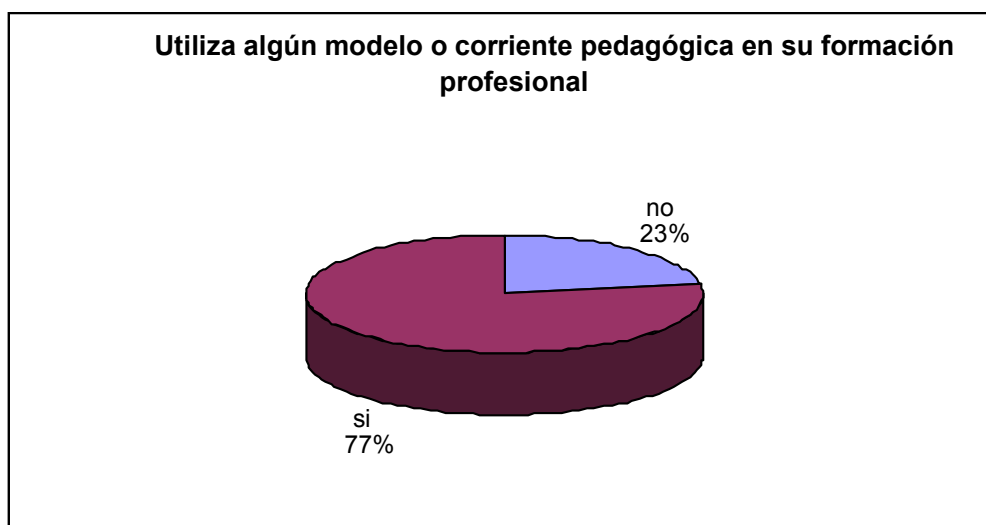
Este indicador contiene 4 preguntas

Pregunta número 9: **¿Utiliza algún modelo o corriente pedagógica en su formación profesional?** El gráfico nos muestra que el 23% no utiliza ningún modelo pedagógico en su formación profesional y el 77% afirma utilizar un modelo pedagógico. Para verificar si saben cual es el modelo pedagógico se hizo una pregunta abierta en la que se le solicitó que mencionen el modelo, del total de encuestados solo 11 alumnos mencionan entre la Escuela Activa, el Constructivismo, el Cognitivismo y el Humanismo. La situación debe preocuparnos porque la muestra tomada pertenece a los alumnos del X ciclo.

Cuadro 63

Utiliza algún modelo o corriente pedagógica en su formación profesional					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	no	9	22.5	22.5	22.5
	si	31	77.5	77.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Gráfico 63



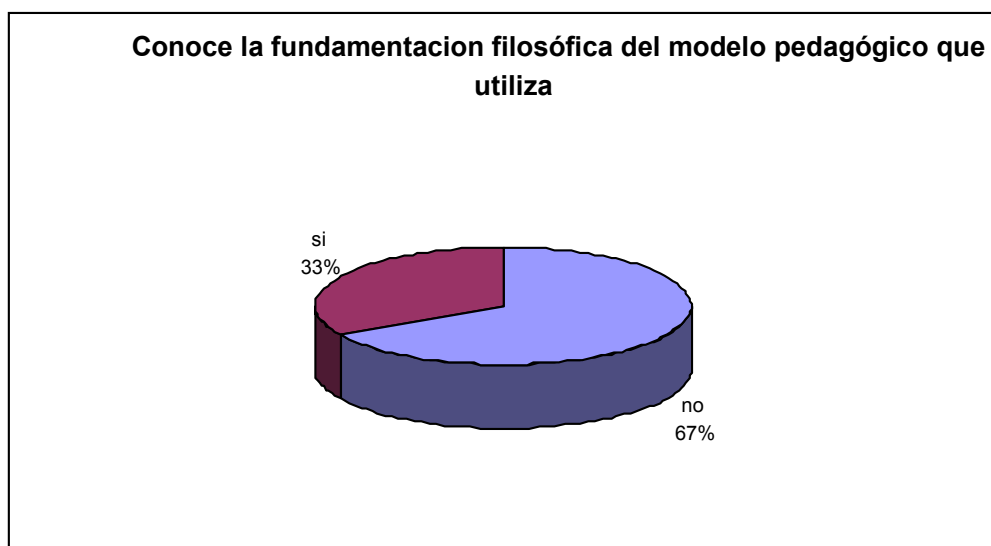
Pregunta número 10: **¿Conoce la fundamentación filosófica del modelo pedagógico que utiliza?** El gráfico muestra que el 67% no conoce la fundamentación filosófica y el 33% sí conoce.

Para verificar si conocen o no la fundamentación filosófica del modelo pedagógico que utilizan se les solicitó a través de una pregunta abierta que indique la corriente filosófica, pero lamentablemente solo un alumno mencionó la corriente filosófica del humanismo.

Cuadro 64

Conoce la fundamentación filosófica del modelo pedagógico que utiliza					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	no	26	65.0	66.7	66.7
	si	13	32.5	33.3	100.0
	Total	39	97.5	100.0	
Perdidos	Sistema	1	2.5		
Total		40	100.0		

Gráfico 64

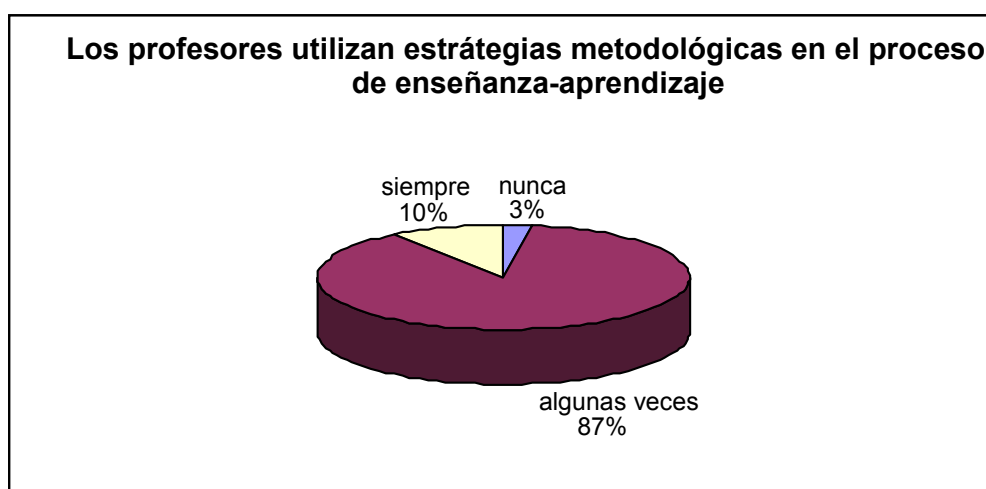


Pregunta número 11: **¿Los profesores utilizan estrategias metodológicas en el proceso de enseñanza-aprendizaje?** El gráfico muestra que el 3% de los encuestados mencionan que sus profesores nunca utilizan estrategias metodológicas en el proceso de enseñanza-aprendizaje, el 87% mencionan que utilizan algunas veces y 4 alumnos que pertenece al 10% de encuestados indican que los profesores siempre utilizan estrategias metodológicas.

Cuadro 65

Los profesores utilizan estrategias metodológicas en el proceso de enseñanza-aprendizaje					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	nunca	1	2.5	2.5	2.5
	algunas veces	35	87.5	87.5	90.0
	siempre	4	10.0	10.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Gráfico 65

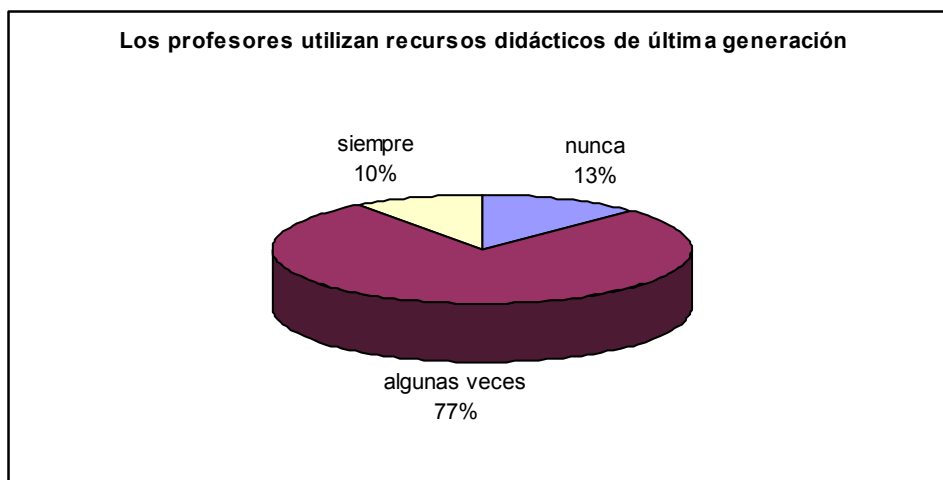


Pregunta número 12: **¿Los profesores utilizan recursos didácticos de última generación?** Cinco alumnos que pertenece al 13% de encuestados indica que sus profesores nunca utilizan recursos didácticos de última generación, el 77% indica que sus profesores algunas veces utilizan y el 10% de los alumnos considera que los docentes siempre utilizan recursos didácticos de última generación.

Cuadro 66

Los profesores utilizan recursos didácticos de última generación					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	nunca	5	12.5	12.5	12.5
	algunas veces	31	77.5	77.5	90.0
	siempre	4	10.0	10.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Gráfico 66



E) PLAN CURRICULAR

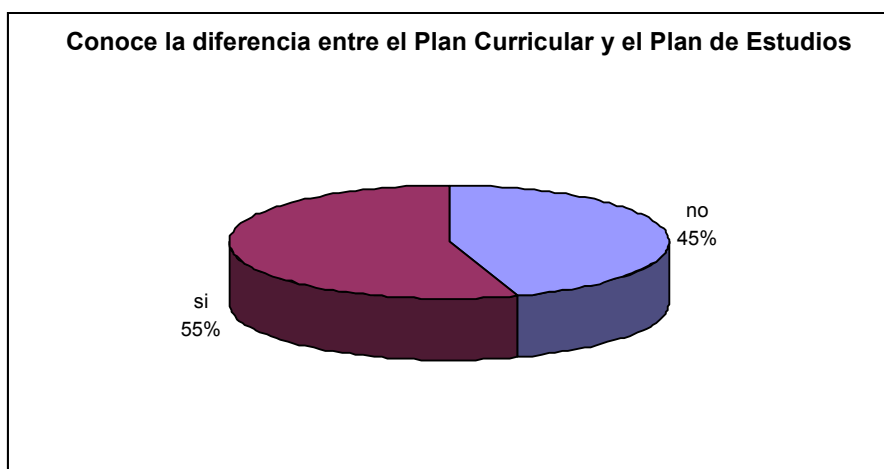
Esta dimensión contiene 4 preguntas.

Pregunta número 13: **¿Conoce la diferencia entre el Plan Curricular y el Plan de Estudios?** El 45% de estudiantes dice no conocer la diferencia, mientras que el 55% si conoce la diferencia entre el Plan Curricular y el Plan de Estudios.

Cuadro 67

Conoce la diferencia entre el Plan Curricular y el Plan de Estudios					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	no	18	45.0	45.0	45.0
	si	22	55.0	55.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Gráfico 67

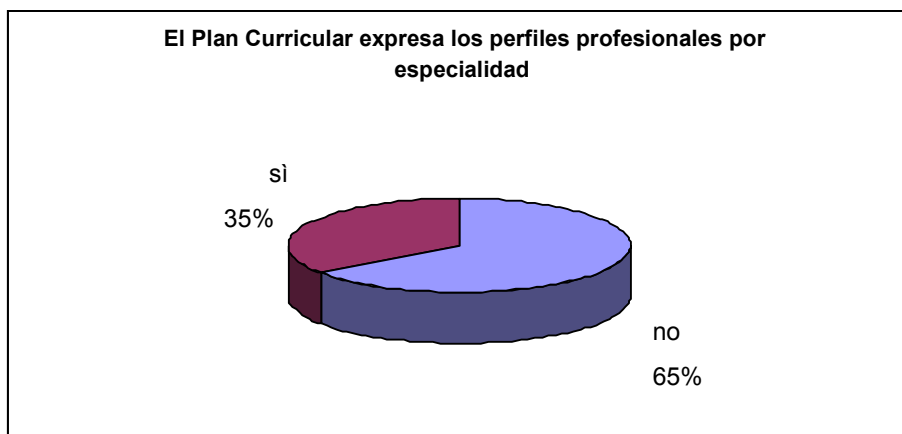


Pregunta número 14: **¿El Plan Curricular expresa los perfiles profesionales por especialidad?** El 65% considera que el Plan Curricular no expresa los perfiles profesionales por especialidad y el 35 % indica que si expresa los perfiles profesionales por especialidad, cosa que es totalmente falso. De esto podemos colegir que el 35% de los estudiantes encuestados no conocen el Plan Curricular, ya que éste solamente menciona de forma general el perfil profesional del Licenciado en Educación.

Cuadro 68

El Plan Curricular expresa los perfiles profesionales por especialidad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	no	26	65.0	65.0	65.0
	si	14	35.0	35.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Gráfico 68



Pregunta número 15: **¿El contenido de los sílabos expresa con claridad los temas que se dicta?** El 23% de los estudiantes considera que los sílabos no expresa con claridad los temas que se dicta y el 77% considera que los sílabos si expresa con claridad los temas.

Cuadro 69

El contenido de los sílabos expresa con claridad los temas que se dicta					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	no	9	22.5	22.5	22.5
	si	31	77.5	77.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Gráfico 69

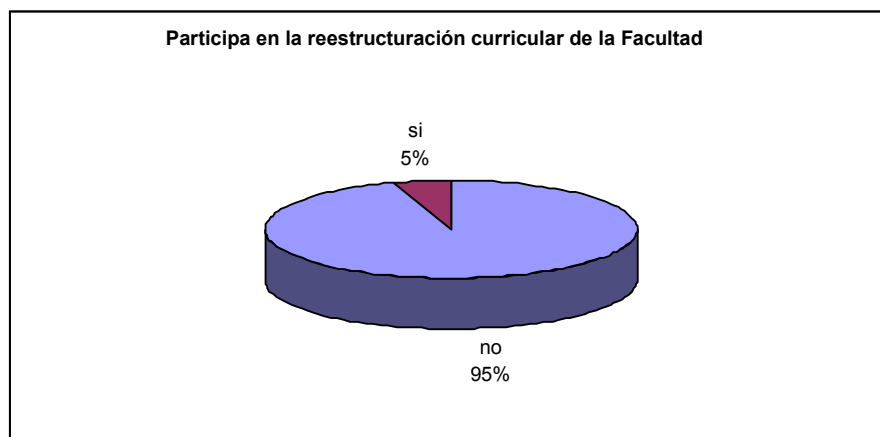


Pregunta número 16: **¿Participa en la reestructuración curricular de la Facultad?** El gráfico nos muestra que el 95% nunca ha participado en la reestructuración curricular de la Facultad y, dos alumnos que pertenece al 5% de los estudiantes encuestados menciona que si participan. Esto podría demostrarnos que hay poco interés por parte de los estudiantes en su formación profesional, porque por ejemplo dependerá del Plan de Estudios que cursos esta acorde a su formación y acorde con las necesidades educativas del país.

Cuadro 70

Participa en la reestructuración curricular de la Facultad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	no	37	92.5	94.9	94.9
	si	2	5.0	5.1	100.0
	Total	39	97.5	100.0	
Perdidos	Sistema	1	2.5		
Total		40	100.0		

Gráfico 70



F) PRACTICAS PRE-PROFESIONALES

Esta dimensión incluye 4 preguntas.

Pregunta número 17: **¿Realizas tus prácticas pre-profesionales voluntariamente en alguna Institución Educativa?** El 50% menciona que sí realizan sus prácticas pre-profesionales voluntariamente, y el otro 50% no realiza. Se debe generar una conciencia colectiva en los estudiantes que no solo esperen la programación por parte de la oficina de prácticas, sino por el contrario tomen como ejemplo al restante de sus compañeros.

Cuadro 71

Realizas tus prácticas pre-profesionales voluntariamente en alguna Institución Educativa					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	no	20	50.0	50.0	50.0
	si	20	50.0	50.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Gráfico 71



Pregunta número 18: **¿Estas de acuerdo con la cantidad de prácticas pre-profesionales que te asigna la Facultad?** Nueve estudiantes que pertenece al 23% considera que no, y 77% sí esta de acuerdo con la cantidad de prácticas, dentro del 23% algunos manifiestas no estar de acuerdo por consideran que las practicas asignadas por la oficina de

prácticas es muy poca y si realizan sus prácticas voluntariamente no es considerado por la oficina de prácticas pre-profesionales.

Cuadro 72

Estas de acuerdo con la cantidad de prácticas pre-profesionales que te asigna la Facultad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	no	9	22.5	22.5	22.5
	si	31	77.5	77.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Gráfico 72



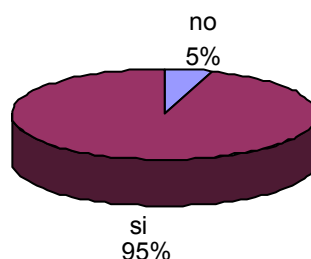
Pregunta número 19: **¿Ejecutas las sesiones de enseñanza-aprendizaje en las fechas programadas?** Dos alumnos que pertenecen al 5% de los encuestados manifiesta que no ejecutan las sesiones de enseñanza-aprendizaje en las fechas programadas, mientras que el 95% manifiestan que si las ejecuta en las fechas programadas.

Cuadro 73

Ejecutas las sesiones de enseñanza-aprendizaje en las fechas programadas					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	no	2	5.0	5.0	5.0
	si	38	95.0	95.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Gráfico 73

Ejecutas las sesiones de enseñanza-aprendizaje en las fechas programadas

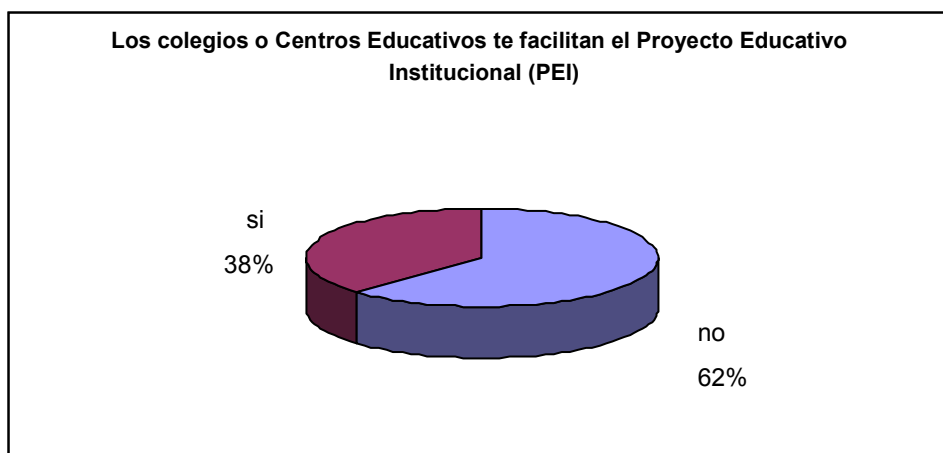


Pregunta número 20 **¿Los colegios o Centros Educativos te facilitan el Proyecto Educativo Institucional (PEI)?** El gráfico muestra que el 62% manifiesta que los colegios no les facilita el Proyecto Educativo Institucional (PEI), mientras que el 38% manifiestan que los colegios si les facilitan el PEI. El no facilitar ciertos documentos importantes como en el caso del PEI, puede generar malestar y apatía en los alumnos, ya que la parte encargada de la gestión de la institución también forma parte de las prácticas, porque ésta no solo consiste en ingresar al aula y desarrollar el tema sino, conocer en su totalidad.

Cuadro 74

Los colegios o Centros Educativos te facilitan el Proyecto Educativo Institucional (PEI)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	no	25	62.5	62.5	62.5
	si	15	37.5	37.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Gráfico 74



5. Interpretación de Resultados del Cuestionario: Círculos de Calidad Aplicada a los Docentes

A) DATOS GENERALES:

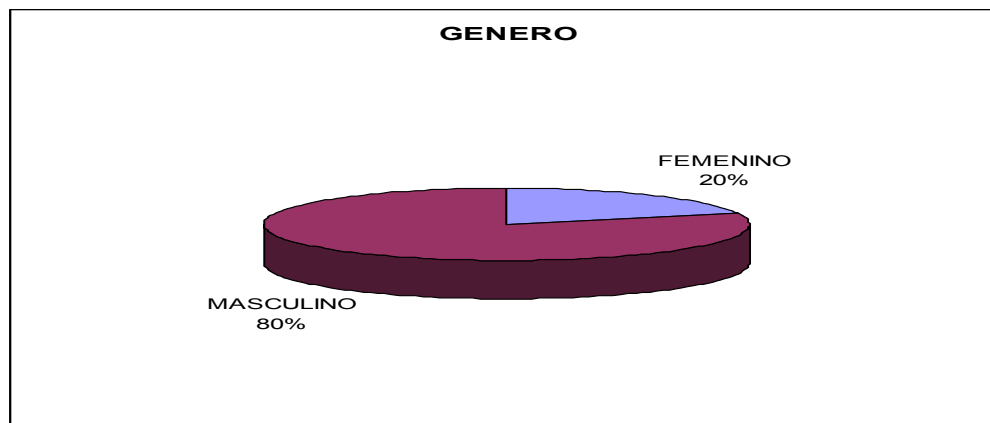
Composición de la muestra por género (Docentes)

La tabla indica una muestra de 10 docentes de la Escuela Académico Profesional de Educación, de los cuales 2 son profesoras que representa el 20% de los docentes encuestados y 8 profesores que representa el 80% del total. La encuesta ha sido tomada en diciembre del 2007.

Cuadro 75

GENERO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	FEMENINO	2	20.0	20.0	20.0
	MASCULINO	8	80.0	80.0	100.0
	Total	10	100.0	100.0	

Gráfico 75



B) HERRAMIENTAS Y METODOLOGIAS DE LA CALIDAD

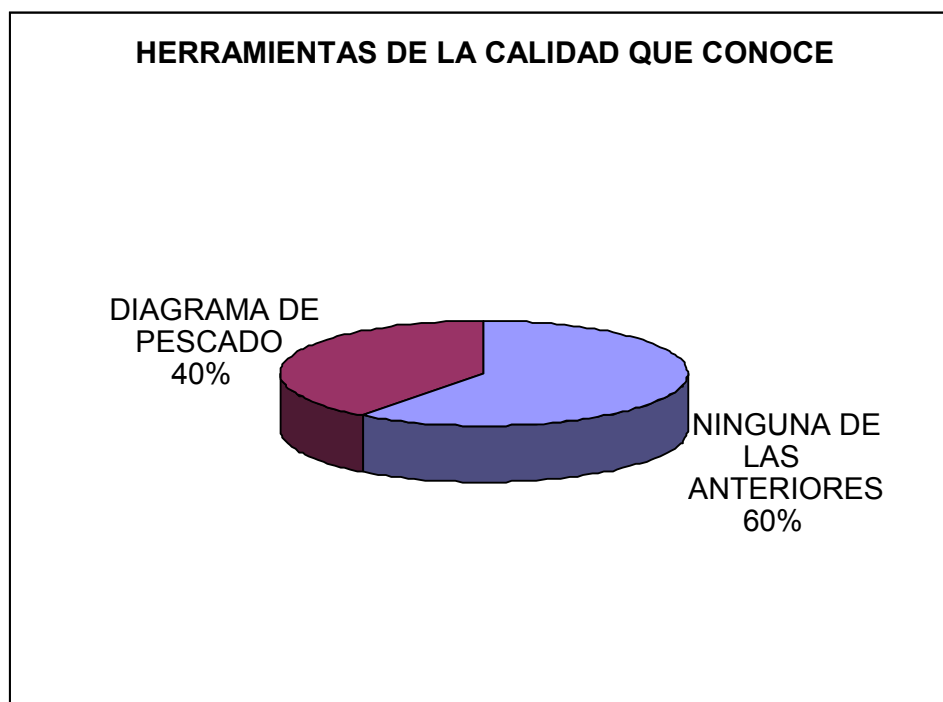
Esta dimensión incluye cinco preguntas.

Pregunta número 1: **¿Cuál de las siguientes Herramientas de la Calidad conoce?** El 60% no conoce ninguna de las herramientas de la calidad presentada como alternativa, mientras que el 4% conoce el diagrama del pescado o el diagrama de causa y efecto.

Cuadro 76

HERRAMIENTAS DE LA CALIDAD QUE CONOCE					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NINGUNA DE LAS ANTERIORES	6	60.0	60.0	60.0
	DIAGRAMA DE PESCADO	4	40.0	40.0	100.0
	Total	10	100.0	100.0	

Gráfico 76



Pregunta número 2: **¿Le gustaría capacitarse sobre las herramientas de la calidad?** El 100% de los docentes manifiesta que si les gustaría capacitarse.

Cuadro 77

LE GUSTARÍA CAPACITARSE SOBRE LAS HERRAMIENTAS DE LA CALIDAD					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	10	100.0	100.0	100.0

A la pregunta número 3: **¿Si se implementara alguna metodología de calidad en la Facultad, la formación profesional mejoraría?** El 100% de los docentes considera que la formación profesional sí mejoraría al implementar las metodologías de la calidad.

Cuadro 78

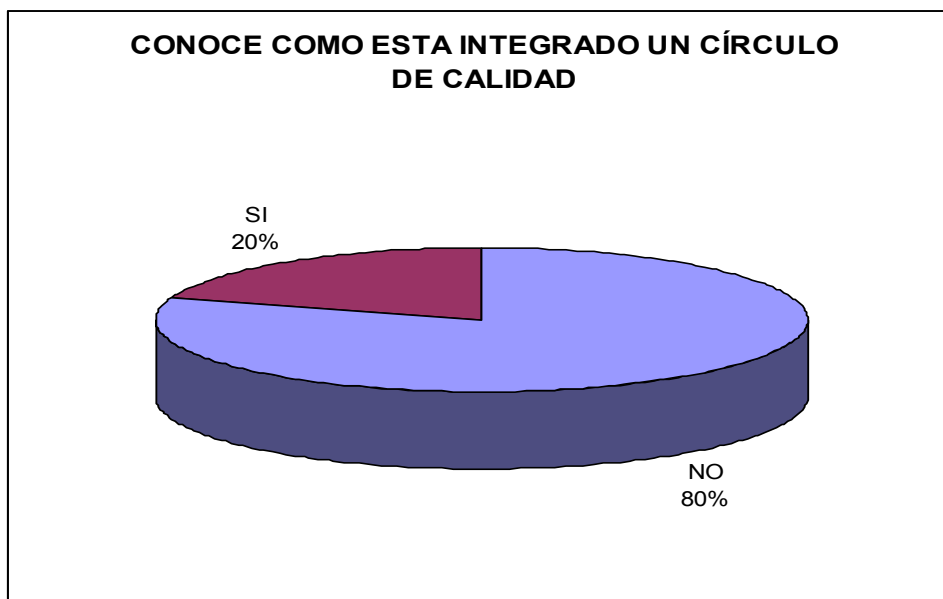
SI SE IMPLEMENTARA ALGUNA METODOLOGÍA DE CALIDAD EN LA FACULTAD, LA FORMACION PROFESIONAL MEJORARIA					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	10	100.0	100.0	100.0

Pregunta número 4: **¿Conoce cómo esta integrado un círculo de calidad?** El 80% no conoce como esta integrado un círculo de calidad y el 20% manifiesta que si conoce, pero para dar certeza a las respuestas se elaboró una pregunta abierta en la que se solicitó que describan un círculo de calidad, a pesar de que dos profesores mencionan que si conocen un círculo de calidad, no lo describieron.

Cuadro 79

CONOCE COMO ESTA INTEGRADO UN CÍRCULO DE CALIDAD					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NO	8	80.0	80.0	80.0
	SI	2	20.0	20.0	100.0
	Total	10	100.0	100.0	

Gráfico 79



Pregunta número 5: **¿Aceptaría integrar un Círculo de Calidad para mejorar la Formación Profesional de los estudiantes?** El 100% de los profesores encuestados aceptan que si integrarían un círculo.

Cuadro 80

ACEPTARÍA INTEGRAR UN CÍRCULO DE CALIDAD PARA MEJORAR LA FORMACION PROFESIONAL DE LOS ESTUDIANTES					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	10	100.0	100.0	100.0

C) TRABAJO EN GRUPO

Esta dimensión incluye cinco preguntas.

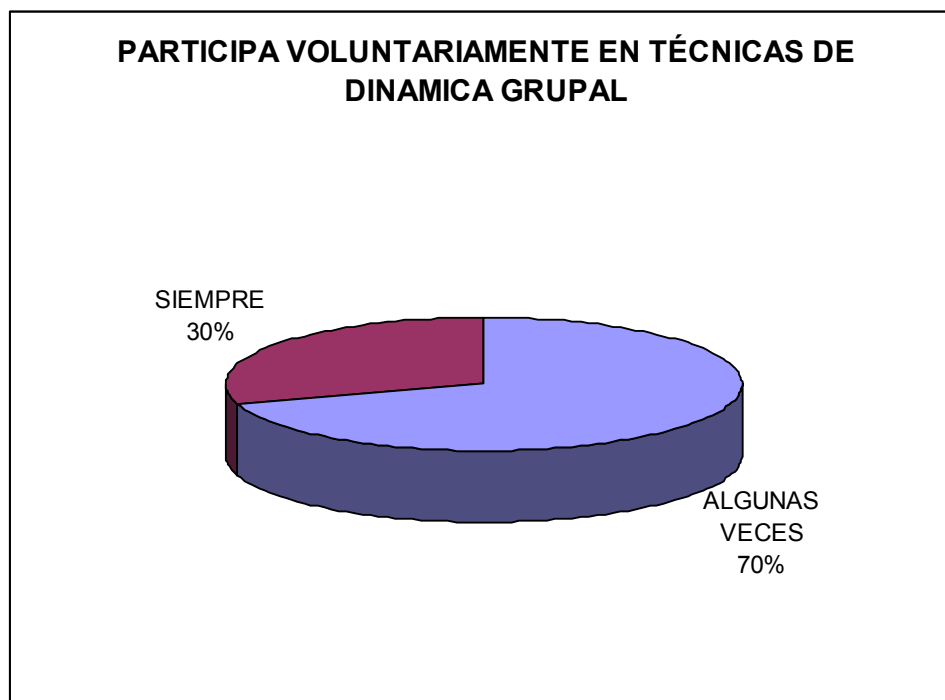
Pregunta número 6: **¿Participa voluntariamente en técnicas de dinámica grupal?** El 70% de los profesores lo hace algunas veces y el 30% siempre participa. La finalidad de la pregunta es conocer la disposición de los docentes y cuan comprometidos pueden encontrarse frente a una actividad. Si el objetivo es implementar los círculos de calidad en nuestra Facultad,

esto requiere de recurso humanos, de eleva conciencia crítica, de participación voluntaria, de lo contrario los círculos no funcionarían.

Cuadro 81

PARTICIPA VOLUNTARIAMENTE EN TÉCNICAS DE DINAMICA GRUPAL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	ALGUNAS VECES	7	70.0	70.0	70.0
	SIEMPRE	3	30.0	30.0	100.0
	Total	10	100.0	100.0	

Gráfico 81

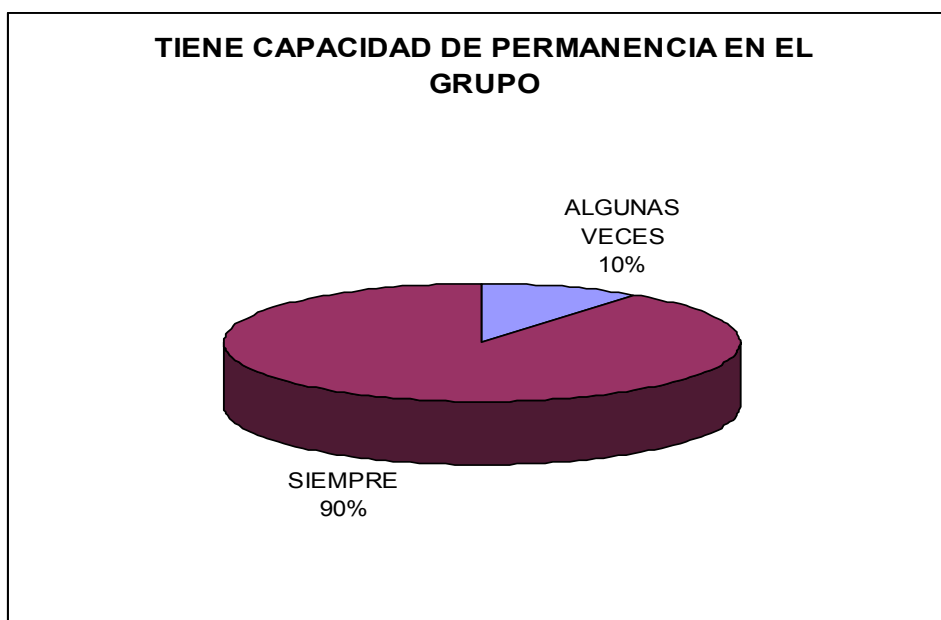


Pregunta número 7: **¿Tiene capacidad de permanencia en el grupo?** El 90% de los profesores manifiesta que si tiene permanencia en el grupo, mientras que un docente que representa el 10% manifiesta que no. La finalidad de la pregunta es saber si al implementar un círculo de calidad los docentes podrían perdurar en el tiempo dentro del círculo, porque un círculo de calidad no tiene un fin, es continua donde se realizan actividades más avanzadas.

Cuadro 82

TIENE CAPACIDAD DE PERMANENCIA EN EL GRUPO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	ALGUNAS VECES	1	10.0	10.0	10.0
	SIEMPRE	9	90.0	90.0	100.0
	Total	10	100.0	100.0	

Gráfico 82

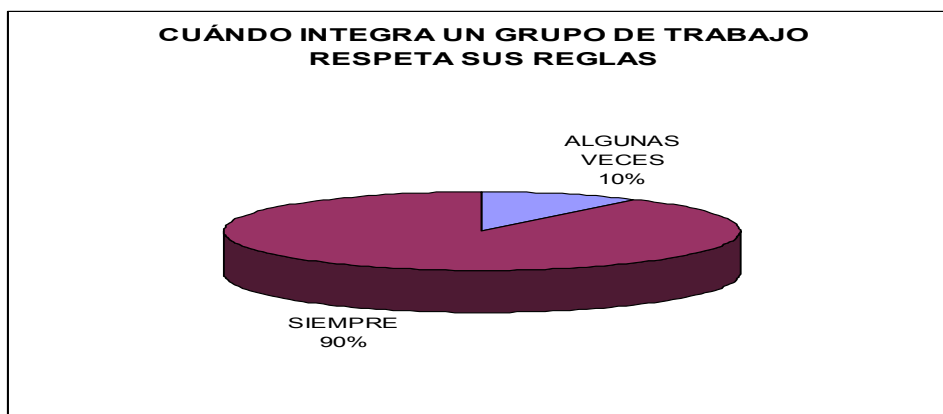


Pregunta número 8: ¿**Cuándo integra un grupo de trabajo respeta sus reglas?** El 90% de los docentes encuestados manifiestan que si, y solamente un docente que representa el 10% lo hace algunas veces.

Cuadro 83

CUÁNDO INTEGRA UN GRUPO DE TRABAJO RESPETA SUS REGLAS					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	ALGUNAS VECES	1	10.0	10.0	10.0
	SIEMPRE	9	90.0	90.0	100.0
	Total	10	100.0	100.0	

Gráfico 83



Pregunta número 9: **¿Lidera algún grupo de trabajo?** El gráfico nos muestra que el 50% lidera algunas veces, mientras que los otros 50% nunca. Si la finalidad es implementar los círculos de calidad, entonces cada círculo debe tener un líder, en la que surja del mismo círculo.

Cuadro 84

LIDERA ALGÚN GRUPO DE TRABAJO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	5	50.0	50.0	50.0
	ALGUNAS VECES	5	50.0	50.0	100.0
	Total	10	100.0	100.0	

Gráfico 84

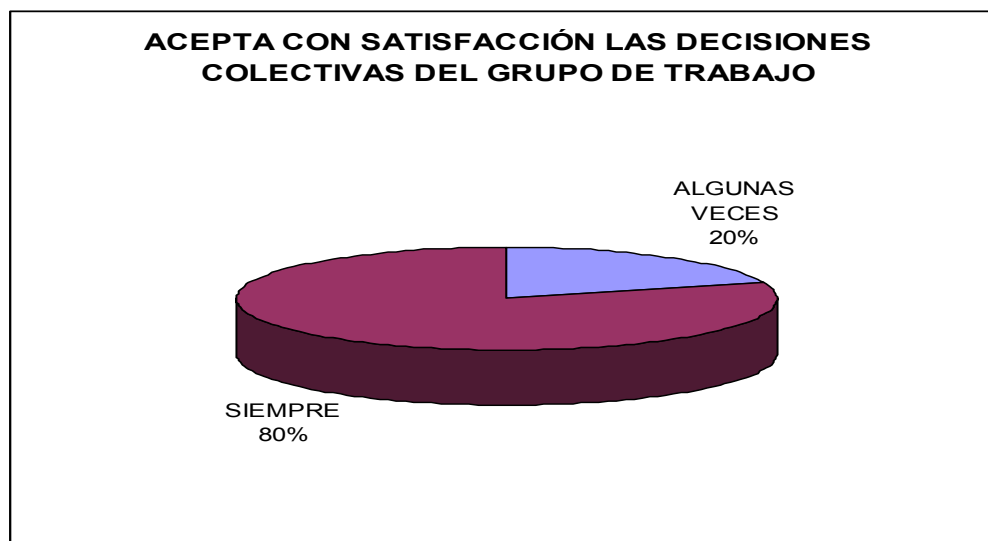


Pregunta número 10: **¿Acepta con satisfacción las decisiones colectivas del grupo de trabajo?** El 80% de los docentes manifiesta que siempre aceptan las decisiones colectivas del grupo de trabajo, mientras que el 20% lo hace algunas veces. Debemos manifestar que la actividad del círculo de calidad es detectar, analizar y plantear soluciones de problemas; además, los acuerdos que se tomen es la solución de problemas se tendrá que cumplir, no por orden del líder sino por la del grupo.

Cuadro 85

ACEPTA CON SATISFACCIÓN LAS DECISIONES COLECTIVAS DEL GRUPO DE TRABAJO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	ALGUNAS VECES	2	20.0	20.0	20.0
	SIEMPRE	8	80.0	80.0	100.0
	Total	10	100.0	100.0	

Gráfico 85



D) SOLUCION DE PROBLEMAS

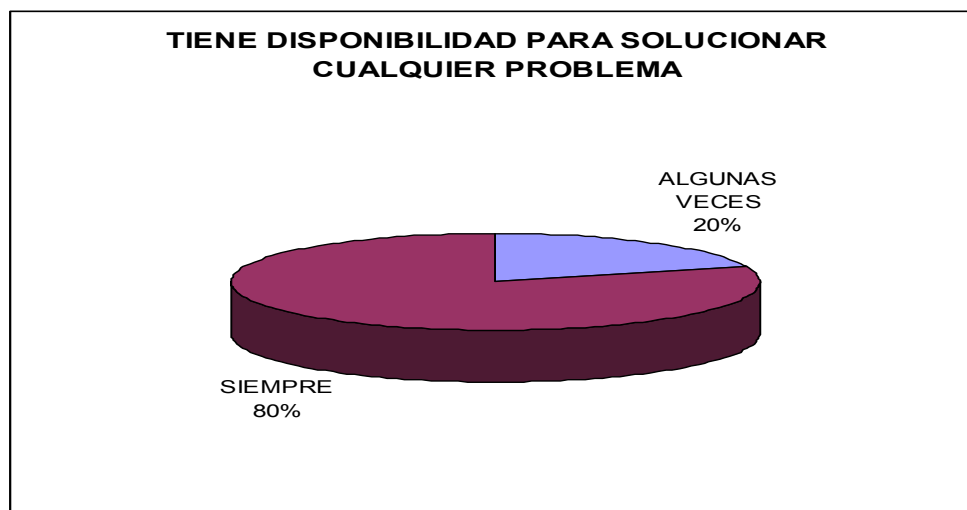
Esta dimensión incluye cinco preguntas.

Pregunta número 11: **¿Tiene disponibilidad para solucionar cualquier problema?** El 80% manifiesta que sí y el 20% algunas veces. La pregunta se centra en saber cuan dispuesto y cuan conciente puede estar un docente al participar dentro de un círculo, porque una parte de su actividad será netamente orientada a la solución de problemas.

Cuadro 86

TIENE DISPONIBILIDAD PARA SOLUCIONAR CUALQUIER PROBLEMA					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	ALGUNAS VECES	2	20.0	20.0	20.0
	SIEMPRE	8	80.0	80.0	100.0
	Total	10	100.0	100.0	

Grafico 86



Pregunta número 12: **¿Utiliza métodos para solucionar problemas?** El 60% de los profesores si utilizan métodos de solución problemas, mientras que el 40% algunas veces. Para saber si es verdad si utilizan métodos de solución de problemas, se construyo una pregunta abierta solicitando indique el método. Del total de profesores encuestados solamente 6 docentes indicaron el método Inductivo-deductivo y análisis crítico.

Cuadro 87

UTILIZA MÉTODOS PARA SOLUCIONAR PROBLEMAS					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	ALGUNAS VECES	4	40.0	40.0	40.0
	SIEMPRE	6	60.0	60.0	100.0
	Total	10	100.0	100.0	

Gráfico 87

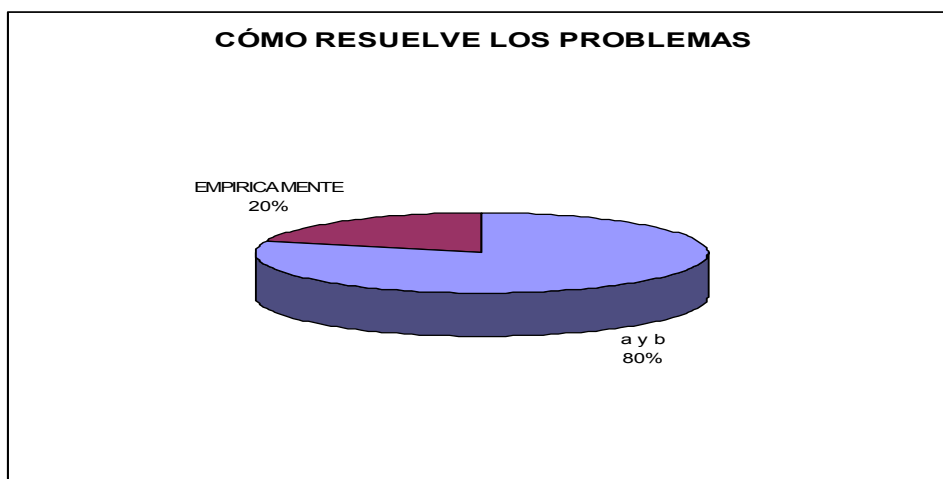


Pregunta número 13: **¿Cómo resuelve los problemas?** El 80% resuelve los problemas teórica y empíricamente, mientras que el 20% solo lo hace empíricamente. De esto podemos interpretar que un porcentaje mayoritario de profesores planifica teóricamente y resuelve en la práctica los problemas.

Cuadro 88

CÓMO RESUELVE LOS PROBLEMAS					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	a y b	8	80.0	80.0	80.0
	EMPIRICAMENTE	2	20.0	20.0	100.0
	Total	10	100.0	100.0	

Gráfico 88

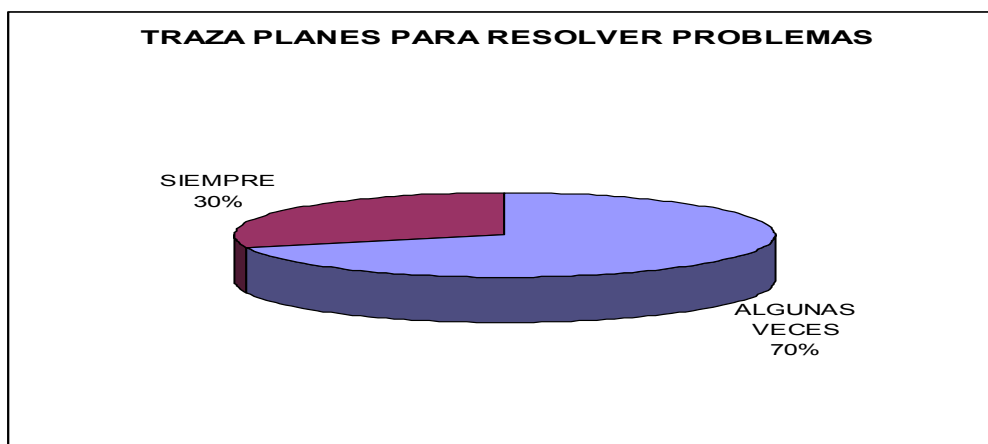


Pregunta número 14: **¿Traza planes para resolver problemas?** El 70% de los docentes encuestados considera que algunas veces traza planes para resolver problemas, mientras que el 30% manifiesta que siempre lo hace.

Cuadro 89

TRAZA PLANES PARA RESOLVER PROBLEMAS					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	ALGUNAS VECES	7	70.0	70.0	70.0
	SIEMPRE	3	30.0	30.0	100.0
	Total	10	100.0	100.0	

Gráfico 89

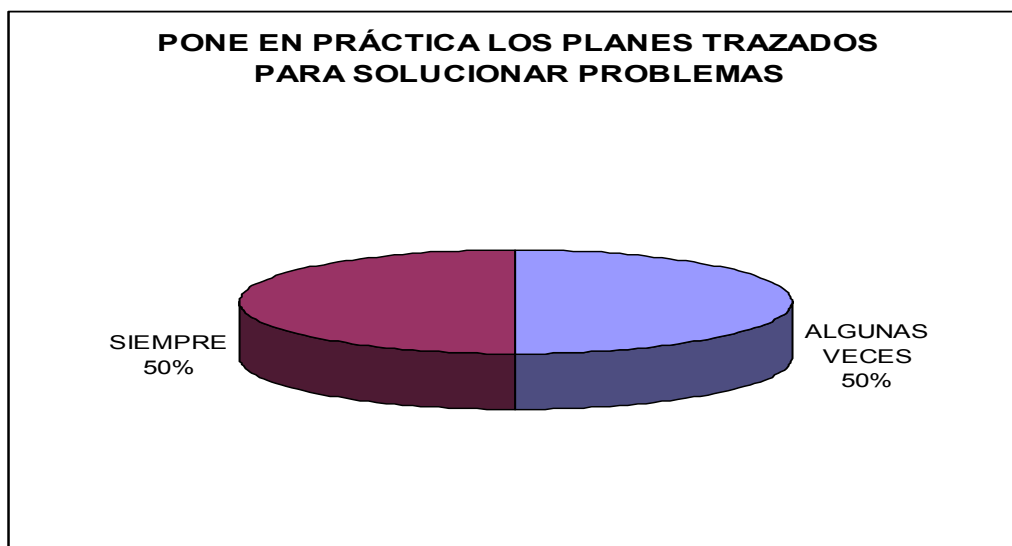


Pregunta número 15: **¿Pone en práctica los planes trazados para solucionar problemas?** Esta pregunta se relaciona directamente con la pregunta número 14, además se ha elaborado para verificar si ponen o no en práctica lo planificado. Si observamos el gráfico, el 50% de profesores manifiesta que siempre ponen en práctica lo planificado, mientras que el otro 50% algunas veces pone en práctica.

Cuadro 90

PONE EN PRACTICA LOS PLANES TRAZADOS PARA SOLUCIONAR PROBLEMAS					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	ALGUNAS VECES	5	50.0	50.0	50.0
	SIEMPRE	5	50.0	50.0	100.0
	Total	10	100.0	100.0	

Gráfico 90



6. Análisis y Discusión de los Resultados

En este párrafo se sintetiza los principales resultados de la investigación en relación a la importancia de implementar los Círculos de Calidad como herramienta de apoyo para mejorar la formación profesional de los estudiantes y la labor de los docentes de la Facultad de Educación de la UNMSM y fundamentar el porque de implementar los círculos de calidad, no solamente en la Facultad sino en todo el ámbito educativo, ya que el sistema de la Calidad Total, contiene herramientas y metodologías de solución de problemas y valdría filosofar que en el área educativa estos conceptos no son muy difundidos y a veces se rechaza sin saber lo que entraña en realidad.

Por otra parte los resultados visto en su totalidad muestran que en relación a la aplicación de las encuestas sobre Círculos de Calidad para profesores como para los alumnos y específicamente en relación al conocimiento de las herramientas y metodologías de la calidad muestran un porcentaje elevado del poco conocimiento y manejo de las mismas, a pesar de que el proceso de autoevaluación y acreditación de la calidad educativa se este llevando en la Facultad; y sobre las preguntas de trabajo en grupo y solución de problemas se observa que hay disponibilidad para trabajar en grupo.

Respecto al diagnostico de la formación profesional, se observa que tanto en los alumnos del VIII y X ciclo no se encuentra diferencias significativas, es decir la gran mayoría de los estudiantes, de acuerdo a los resultados obtenidos no muestran inclinación por participar en conferencias, en taller de investigación, participar en investigaciones con sus profesores a pesar de que los docentes puedan incentivarlos a que participen. Así mismo se observa por ejemplo que el 98%(VIII Ciclo) y el 95%(X Ciclo) de los estudiantes no participan en la reestructuración curricular de la Facultad. Esto nos hace pensar de la necesidad e importancia de implementar los Círculos de Calidad.

Por otra parte la encuesta sobre formación profesional se aplico para conocer las características reales de los alumnos de los últimos ciclos y poder conocer de cerca cual es el nivel de formación que ostentan; y sobre estos resultados poder validar la hipótesis planteada.

También cabe hacer un análisis sobre la formación y baja calidad educativa que reciben los estudiantes desde el nivel inicial hasta el nivel secundario, este es otro factor que se arrastra y traslada a la Educación superior.

La cuestión principal es en esencia de la poca difusión de políticas educativas de la calidad en el sistema universitario, pueden difundirse, pero estos generalmente se quedan en las altas direcciones, y las filosofías de la calidad profesan lo contrario, es decir el conocimiento de las mismas a nivel de toda las personas de una organización o institución.



CONCLUSIONES



CONCLUSIONES

1. Interpretando los cuestionarios sobre Círculos de Calidad, los estudiantes del VIII ciclo, en un 98% (Gráf. 03) sí gustaría capacitarse sobre las herramientas de la calidad; en el caso de los estudiantes del X Ciclo y los profesores, en su totalidad, es decir el 100% (cuadro 19 y 77) manifiestan su conformidad con la capacitación. Esta es una aceptación positiva hacia la cultura de la calidad y la disposición conciente al cambio de mentalidad. Si se direcciona correctamente su futura implementación por parte de la alta dirección de la Facultad de Educación, sin duda que se mejoraría la calidad de la formación profesional.
2. Según las encuestas realizadas a profesores y estudiantes sobre su aceptación a integrar un círculos de calidad para mejorar la formación profesional, el 83% (Gráf 06) y el 92% (Gráf. 22) de los estudiantes del VIII y X Ciclo respectivamente, sí aceptarían integrar un Círculo de calidad. En el caso de los profesores, la muestra arroja que el 100% esta de acuerdo. Observando los resultados la gran mayoría tiene predisposición y acepta la posibilidad de su implementación sobre la base de trabajar en grupo para solucionar problemas de la Educación Superior; en opinión de los mismos manifiestan que tiene capacidad de permanencia en grupo, respetan las reglas del grupo, aceptan con satisfacción las decisiones colectivas del grupo y sobre todo tiene disponibilidad para solucionar cualquier problema. Quiere decir que hay condiciones objetivas, mínimas y suficientes para integrar un Círculo de Calidad.



3. El resultado de los cuestionarios aplicados a los alumnos, sobre el diagnóstico de la Formación Profesional en la Facultad de Educación de la UNMSM, demuestran que: En el área de *investigación* (Gráficos 38, 39, 40, 59, 60 y 61), existen serias deficiencias debido a un insuficiente conocimiento teórico tanto de la Epistemología como de los Métodos y Técnicas, así como su poca participación en investigaciones con los profesores (Gráficos 41 y 62) ; en el área *pedagógica*, un gran porcentaje de alumnos no conocen la diferencia entre el Plan Curricular y el Plan de estudios (Gráficos 46 y 67), es decir no conocen su importancia teórica para la planificación, ejecución y evaluación permanente de la Educación Superior; un porcentaje mayoritario no conoce la fundamentación filosófica del modelo pedagógico que utiliza (Gráficos 42 y 64). La implementación de los círculos de calidad ayudaría a superar estas deficiencias.
4. La interpretación de las diferentes encuestas realizadas demuestra que en el área de investigación científica hay una fractura entre docentes y estudiantes que, sin duda, repercute negativamente en sus futuros estudios de Postgrado. Al ser preguntados si *participan en investigaciones con los profesores*, el 91% de los estudiantes del VIII Ciclo (Gráfico 41) nunca han participado, del mismo modo el 87% de los estudiantes del X Ciclo (Gráfico 62) tampoco participan. Según el informe de la Magíster Luz Marina Acevedo Tovar, Directora del Instituto de Investigaciones Educativas de la Facultad de Educación, en el IX Taller de Investigación: “La Investigación Educativa Universitaria”, llevado a cabo en el 2007, afirma que: “Las dificultades que actualmente enfrenta el docente investigador es no incluir a los alumnos en los equipos de investigación, hay falta de mayor integración de los docentes de la Facultad. Esta realidad impide la formación de equipos de trabajo y equipos multidisciplinarios”. De no superarse esta cruda realidad, la posible formación de los Círculos de Calidad no podría cristalizarse porque se requiere de una acción



conjunta, concertada y conciente entre profesores y alumnos en busca de objetivos comunes para mejorar la formación profesional integral.

5. Los Círculos de Calidad son la herramienta excepcional con la que debe contar actualmente la Educación Superior Universitaria, si se implementaran en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, sería una gran herramienta de apoyo para poder alcanzar una formación profesional de excelencia, porque este quehacer se articula, en una acción común, con la investigación científica y la proyección social para la producción de conocimientos científicos. Los Círculos de Calidad permitirían mejorar la labor de docentes y estudiantes porque une, de modo concreto, la teoría con la práctica en el proceso enseñanza – aprendizaje, sus resultados serían más tangibles y eficaces porque, en última instancia, sirven para resolver problemas de la realidad educativa cotidiana en el Siglo XXI.
6. Se ha creado por Ley N° 28740, en mayo del 2006, el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa; en ésta se encuentra el Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Superior Universitaria (CONEAU); en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos se ha creado la Oficina Central de Calidad Académica y Acreditación (OCCAA); en la Facultad de Educación de la UNMSM se creó, en el año 2002, la Oficina de Calidad Académica y Acreditación (OCAA), estos órganos tienen la función de evaluar los procesos de autoevaluación y fomentar la cultura de la calidad, esta función en la realidad concreta no se observa, la mejora continua de la calidad educativa no se menciona en el plan de trabajo de la OCAA de la Facultad. De donde resulta que son entes burocráticos que no tienen la capacidad de implementar dicho proceso, que debe comenzar por capacitar los recursos humanos, es decir a profesores y estudiantes que deben participar en la permanente reestructuración curricular, la



investigación científica, el equipamiento de aulas, laboratorios, gabinetes, actualización de la biblioteca, hemeroteca y videoteca, etc. En los hechos, se encubre coyunturalmente los sistemáticos fracasos, la educación nacional carece de identidad y de una política estratégica de Estado. En la vida cotidiana se mantiene un sistema educativo tradicional y caduco en la que prima una educación teoricista, memorística, incoherente, esquemática, vertical e individualista que, en pleno Siglo XXI, influye negativamente en la formación integral de los estudiantes, estos cuando se gradúan y ejercen la docencia reciclan lo mismo, con variaciones formales, cayendo en un círculo vicioso. En este contexto, la implementación de los Círculos de Calidad significaría un cambio estratégico para alcanzar una acreditación sustantiva y no meramente declarativa.



RECOMENDACIONES



RECOMENDACIONES

1. Existe consenso, voluntad y necesidad por parte de profesores y alumnos de la Facultad de Educación de la UNMSM para implementar los Círculos de Calidad. Por ello, se recomienda y sugiere a la Alta Dirección, es decir al Consejo de Facultad y la Oficina de Calidad Académica y Acreditación de la Facultad de Educación, diseñar políticas de capacitación para implementar las Metodologías Básicas de la Calidad Total, a fin de mejorar la formación profesional de los estudiantes y la labor de los docentes.
2. El estilo de educación que oficialmente prevalece en nuestra Facultad está basado en el individualismo. Generar nuevos métodos y estilos de trabajo en profesores y estudiantes, basados en la dinámica grupal, respeto a sus reglas y decisiones, su disciplina conciente, su interés colectivo; requiere de un cambio vital que debe ser promovido, planificado, ejecutado y evaluado en sus resultados concretos por las autoridades de nuestra Facultad. De lo contrario, el buen anhelo de mejorar la calidad de la enseñanza no queda sino en el voluntarismo de profesores y estudiantes.
3. La investigación realizada permite constatar la excesiva práctica del teoricismo, por un lado, y la práctica del empirismo, por el otro, lo que no permite la unidad de la teoría y la práctica en el quehacer cotidiano de profesores y estudiantes. Dar pasos concretos en la mejora de la calidad de la educación significa implementar los Círculos de Calidad para integrar en una misma unidad la formación profesional, la investigación científica y la proyección social. Este quehacer es impostergable en la época que vivimos.



4. La Facultad de Educación para complementar la capacitación de los estudiantes, debe propiciar e incrementar conferencias, seminarios, talleres de investigación, foros virtuales, sobre temas educativos especializados y sobre temas de calidad educativa y calidad total, en el contexto de la globalización y la identidad nacional. Un número determinado de estas actividades deben ser consideradas como requisito para obtener el título profesional.
5. Específicamente en la Formación Profesional de los alumnos, para que éstos puedan conocer a cabalidad la construcción del Currículo Integral y diferencien sus consecuencias que son la construcción de los Planes de Estudio y los Perfiles por Especialidad, en cualquier nivel, grado o modalidad de la enseñanza, se debe implementar los Círculos de Calidad trabajando con una concepción estratégica durante un largo y permanente período de tiempo, así en los hechos, lograr la mejora de la calidad de la enseñanza.



BIBLIOGRAFÍA



BIBLIOGRAFÍA

REFERIDA AL TEMA

- CAJIAO R., Francisco (2004). *La formación de maestros y su impacto social*. Colombia: Cooperativa Editorial Magisterio.
- CIAM, Dam (1993). *Calidad total: Guía para su implantación*. E.U.A.: Addison-Wesley Iberoamericana, S.A. Wilmington, Delaware.
- CROSBY, B. Philip (1994). *Calidad sin lágrimas*. México: Compañía Editorial Continental, S.A.
- CONVENIO ANDRES BELLO (2004). *Normas, reflexiones y realidades sobre educación superior en los países miembros del Convenio Andrés Bello*. Bogota D.C. Colombia: Edición del CAB.
- CORREA DE MOLINA, Cecilia (2004). *Gestión y evaluación de la calidad en la educación: referentes generales para la acreditación*. Bogota: Cooperativa Editorial Magisterio.
- DAVILA AURELIO, Diógenes (2003). *Palabra de Maestro: Revaloración docente ¿Qué debemos ser?* Derrama Magisterial, Rev. Pedagógica cultural, N °13, julio 2003, Año 13, Lima.
- GUTARRA MONTALVO, Víctor (2002). *Tesis: Implementación de los Círculos de Calidad en el Instituto Superior Tecnológico ITEC*. UNMSM.
- IMAI, Masaaki (1992). *KAIZEN*. México, D.F.: CECOSA.



- ISHIKAWA, Kaoru (1993). *¿Que es el control total de calidad? La modalidad japonesa*. Colombia: Norma.
- JURAN, Joseph (1990). *Juran y el liderazgo para la calidad*. Madrid: Díaz de Santos, S.A.
- LOBATO, Clemente (1997). *Calidad en la Universidad: Orientación y Evaluación*. Barcelona: Alertes.
- MILLAN, Antonio (2001). *Calidad y efectividad en instituciones educativas*. Mexico: Trillas.
- PALOM IZQUIERDO, Francisco (1987). *Círculos de calidad: Teoría y práctica*. Barcelona: Marcombo Boixareu.
- QAS (2001). *Sistemas de gestión de calidad y requisitos. Norma Internacional: ISO 9001*, vol. 00, documento de trabajo adaptado por QAS con fines didácticos.
- QAS (2001). *Sistemas de gestión de calidad – Conceptos y vocabularios*. Norma Internacional: ISO 9001, vol. 00, documento de trabajo adaptado por QAS con fines didácticos.
- RENTERÍA RODRIGUEZ, Pedro (2004). *Formación de docentes: Un reto para las escuelas Normales superiores y las Facultades de Educación*. Bogota: Cooperativa Editorial Magisterio.
- RIVAS GUTIERREZ, Jesús (2004). *Globalización, cultura y educación*. Revista internacional Magisterio: Educación y pedagogía, N° 11, Grupo Planeta., Bogota D.C.-Colombia.



- THOMPSON, Philip (1984). *Círculos de Calidad: Como hacer que funcionen*. Colombia: Norma.
- TRAHTEMBERG, León (1995). *Educación Peruana: Gestión, tecnología y nueva formación docente*. Lima: IPAE.
- UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSE DE CALDAS (2002). *Universidad, currículo y acreditación*. Bogotá, D.C. Colombia: fondo de publicaciones UDFJC.
- VALER, Lucio y CHIROQUE, Siguifredo (2001). *Pedagogía*. Lima: Facultad de Educación –UNMSM.
- WALTON, Mary (1990). *El método Deming en la práctica*. Colombia: Norma.

REFERIDA A LA METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

- ECO, Humberto (2001). *Cómo se hace una tesis*. Barcelona: Gedisa.
- ELLIOT, Jhon (2000). *La investigación en educación*. Madrid: Morata.
- Escuela de Periodismo Jaime Bauzate y Meza (2004). *Elaboración de Tesis*. Lima: Fondo Editorial.
- GÓNGORA PRADO, Manuel (2004) *¿Como hacer una tesis universitaria?* Ancash: UNSAM.
- HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto (1998). *Metodología de la investigación*. México, D.F.: McGraw-Hill Interamericana.



- MEJIA MEJÍA, Elías (2005). *Metodología Investigación Científica*. Lima: UNMSM.
- MEJIA MEJÍA, Elías (2005). *Técnicas e instrumentos de investigación*. Lima: UNMSM.
- MUÑOZ RAZO, Carlos (1998). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis*. México: Prentice-Hall.
- SANCHEZ CARLESSI, Hugo (2002). *Metodología y diseño en la investigación científica*. Lima: URP.
- SIERRA BRAVO, R. (1992). *Técnicas de investigación social, Teoría y ejercicios*. Madrid: Paraninfo S.A.
- SIERRA BRAVO, R. (1999). *Tesis doctorales y trabajos de investigación científica*. Madrid.
- UCULMANA, Charles y LANCHIPA, Alberto (2000). *Como hacer tesis y trabajos de investigación*. Lima.
- ZORRILLA ARENA, Santiago y otros (1997). *Metodología de la investigación*. México: McGRAW-HILL.
- UNMSM (2002). *Escritura y Pensamiento*, Revista de la Unidad de Investigaciones de la FLCH, Año V, N° 10.
- VELASQUEZ, R. y REY CORDOVA (1999). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: San Marcos.



- ZUBARRETA G., Armando (1969). *La aventura del trabajo intelectual: como estudiar y como investigar*. Panama: Fondo Educativo Interamericano, S.A.

WEBGRAFIA

- ANECA (2008). *Agencia Nacional de la Evaluación de la Calidad y Acreditación*, extraído el 5 de enero de 2008, de www.aneca.es
- E. RUBIO, Fernando (1998). *Círculos de Calidad de Maestros: Una metodología para descentralizar la capacitación de maestros*. Extraído el 26 de octubre de 2007, de http://www.ieq.org/pdf/C%C3%ADrculos_Calidad_Maestros.pdf
- HAYA DE TORRE, Raúl (2005). *Lineamientos de Política de la Formación profesional*, extraído el 30 de octubre de 2007, de www.oeiperu.org/documentos/FPlinmientosHaya.pdf
- HISTORIA DE LA CALIDAD (2003). Extraído el 15 de diciembre de 2007 de www.tecnologiaycalidad.galeon.com/calidad/6.htm
- INEI (2000). *¿Qué es Calidad Total?* Extraído el 15 de diciembre de 2007, de www.inei.gob.pe/biblioineipub/bancopub/inf/lib5042/cap15.htm
- MARTINEZ F., Matías (2006). *Diagrama Causa-Efecto, Pareto y Flujogramas*. Extraído el 24 de octubre de 2007, de http://www.wikilearning.com/diagramas_causa_efecto_Pareto_y_flujogramas-wkc-11178.htm
- PEREZ MANTILLA, Marco (sin fecha). *Módulo: Desarrollo Práctico de los Razonamientos*. Extraído el 10 de octubre de 2007, de



<http://www.monografias.com/trabajos28/circuitos-calidad-aula/circuitos-calidad-aula.shtml>

- R.A.E. (2007). *Real Academia de la Lengua Española*, extraído el 22 junio de 2007, de www.rae.org
- RIACES (2008). *Red Iberoamericana para la Acreditación de la Calidad de la Educación Superior*, extraído el 5 de enero de 2008, de www.riaces.net
- UDUAL (2008). *Unión de Universidades de América Latina y el Caribe*, extraído el 5 de enero de 2008, de www.udual.org

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO

“BASES PARA IMPLEMENTAR CÍRCULOS DE CALIDAD COMO HERRAMIENTA DE APOYO PARA LA FORMACIÓN PROFESIONAL DE LOS ESTUDIANTES Y LA LABOR DE LOS DOCENTES DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN EN LA UNMSM”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	METODOLOGIA DE LA INVEST.
<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es la importancia de implementar los Círculos de Calidad como herramienta de apoyo para mejorar la formación profesional de los estudiantes y la labor de los docentes de la Facultad de Educación en la UNMSM?</p> <p>Pregunta Específica</p> <p>¿Cuál es la importancia de implementar las herramientas y metodologías de la calidad para mejorar la formación profesional de los estudiantes y la labor de los docentes de la Facultad de Educación en la UNMSM?</p>	<p>Objetivos Generales</p> <p>•Analizar y fundamentar la importancia de implementar los Círculos de Calidad como herramienta de apoyo para mejorar la formación profesional de los estudiantes y la labor de los docentes de la Facultad de Educación en la UNMSM.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>•Analizar y fundamentar la importancia de implementar las herramientas y metodologías de la calidad para mejorar la formación profesional de los estudiantes y la labor de los docentes de la Facultad de Educación en la UNMSM</p> <p>•Fomentar el uso de las Herramientas y Metodologías de la Calidad para mejorar la formación profesional de los estudiantes y la labor de los docentes de la Facultad de Educación en la UNMSM.</p> <p>•Realizar un diagnóstico de la formación profesional de los estudiantes de la Facultad de Educación, sobre las encuestas recopiladas.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>a) Hipótesis Alterna</p> <p>H₁: La implementación de los Círculos de Calidad como herramienta de apoyo tiene importancia para mejorar la formación profesional de los estudiantes y la labor de los docentes de la Facultad de Educación en la UNMSM</p> <p>b) Hipótesis Nula</p> <p>H₀: La implementación de los Círculos de Calidad como herramienta de apoyo no tiene importancia para mejorar la formación profesional de los estudiantes y la labor de los docentes de la Facultad de Educación en la UNMSM</p> <p>Hipótesis Específica</p> <p>H₁: La implementación de las herramientas y metodologías de la calidad tiene importancia para mejorar la formación profesional de los estudiantes y la labor de los docentes de la Facultad de Educación en la UNMSM</p> <p>H₀: La implementación de las herramientas y metodologías de la calidad no tiene importancia para mejorar la formación profesional de los estudiantes y la labor de los docentes de la Facultad de Educación en la UNMSM</p>	<p>Por las características que presenta la investigación, es univariable.</p> <p>Variable</p> <p>•Círculos de Calidad como herramienta de apoyo para mejorar la formación profesional de los estudiantes y la labor de los docentes</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Herramientas y metodologías de la Calidad - Trabajo en Grupo - Solución de Problemas <p>Componente: Formación profesional</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formación especializada - Investigación - Pedagogía - Plan Curricular - Practicas Pre-profesionales 	<p>Tipo: EXPLORATORIO O SURVEY</p> <p>Diseño: NO EXPERIMENTAL</p> <p>Población</p> <p>La población estuvo formada por estudiantes del VIII y X ciclo de todas las especialidades, correspondiente al semestre académico 2007-II y, por los docentes de la Facultad de Educación de la UNMSM.</p> <p>Respecto a los estudiantes se ha tomado en consideración a los alumnos del los último ciclos por tener en cuenta que ya están a punto de culminar la carrera, y podemos deducir que poseen criterios valorativos sobre el nivel alcanzado en su formación profesional.</p> <p>Muestra</p> <p>La muestra conforma 100 estudiantes de todas las especialidades, 60 estudiantes pertenecen al VIII ciclo y 40 estudiantes al X Ciclo de la Facultad de Educación, de la muestra total 80 son mujeres y 20 son varones; el muestreo es No Probabilista Espontánea.</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

